

ชื่อเรื่องวิจัย การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้วิจัย 1. รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ

2. นางสาวเยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ

3. นายปฤษฎา บุญเจือ

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 65 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาผู้ใช้บริการสารสนเทศที่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 18 แห่ง ทั่วประเทศ ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2551 โดยเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 269 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อยในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา พบว่า 1) การให้บริการสารสนเทศของ 18 หน่วยงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการดำเนินการทุกวันจันทร์-เสาร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. โดยให้บริการเกี่ยวกับด้านการเรียน การสอน การสอบ การอบรม การส่งเอกสารชุดวิชา โดยบุคลากรของหน่วยงานนั้น จุดเด่นในการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อันยาวนานในการให้บริการ และมีจิตใจพร้อมให้บริการ รวมทั้งการให้ความสำคัญของการบริการและเครื่องมือที่ทันสมัยของหน่วยงาน จุดด้อยและปัญหาอุปสรรคเกิดจาก ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ที่ไม่สนองตอบการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การขาดฐานข้อมูลเชิงลึกของนักศึกษา การขาดแคลนบุคลากรในการให้บริการ บุคลากรบางส่วนมีทักษะน้อยด้านคอมพิวเตอร์ และขาดการบริการสารสนเทศด้วยความเต็มใจ 2) รูปแบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา ได้แก่ ช่องทางในการให้บริการสารสนเทศ คือทางโทรศัพท์ การมาติดต่อด้วยตนเอง กระดานสนทนา จดหมาย e-Mail จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ รายการ

วิทยุกระจายเสียง รายการโทรทัศน์ โทรสาร เรื่องในการให้บริการ คือ การลงทะเบียนเรียน วิธีการศึกษา สื่อการสอน การสอบ การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การทำบัตรนักศึกษา การเปลี่ยนชื่อ-สกุล โดยมีบริการแล้วเสร็จในทันที กับบางเรื่องที่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ทันทีจะใช้เวลา 1-3 วัน 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก 4) แนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา ได้แก่ การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา การสร้างมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศ การสร้างจิตสำนึกของการบริการ พัฒนาระบบสื่อสารของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ พัฒนารฐานข้อมูลที่จำเป็นต่อการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศเชิงรุกแก่นักศึกษา และพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

คำสำคัญ การให้บริการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ชื่อเรื่องวิจัย การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้วิจัย
1. รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ
2. นางสาวเยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ
3. นายปฤษฎา บุญเจือ

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2552

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร และใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ภายใตกรอบแนวคิดการศึกษาสภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของ มสธ. ความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. ที่ใช้บริการสารสนเทศ เพื่อให้ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศแก่นักศึกษา มสธ.

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่นและจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารและบุคลากรของ มสธ. ที่รับผิดชอบด้านการบริการสารสนเทศ และส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศ หน่วยงานให้บริการระหว่าง จำนวน 269 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

- สภาพการดำเนินงานของหน่วยงานการให้บริการสารสนเทศทั้ง 18 แห่ง เริ่มให้บริการสารสนเทศตั้งแต่ก่อตั้งหน่วยงาน โดยมีการปฏิบัติงานวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลาราชการ ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ฝ่ายประสานการณ์วิชาชีพ ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล หน่วยงานที่ให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ – วันเสาร์ ระหว่างเวลาราชการ ได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา

ยกเว้นบางหน่วยงานอาจให้บริการสารสนเทศเพิ่มขึ้นวันอาทิตย์ในช่วงที่มีการสอนเสริมได้แก่ งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ศูนย์วิทย์พัฒนา

- ฐานข้อมูลในการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ คู่มือแนวคำถามยอดนิยม และการประสานข้อมูลกับหน่วยงานใน มสธ. เช่น สำนักทะเบียนและวัดผล ศูนย์สารสนเทศ สาขาวิชา สำนักบริการการศึกษา
- จำนวนผู้ใช้บริการสารสนเทศ หน่วยงานส่วนกลางประมาณ 142,8000 คน : เดือน ส่วนภูมิภาค 6,122 คน : เดือน รวมทั้งสิ้นประมาณ 148,922 คน : ปี
- สื่อในการให้บริการสารสนเทศ ประกอบด้วยสื่อบุคคลคือเจ้าหน้าที่ สื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ มติชน คมชัดลึก รายการวิทยุกระจายเสียง และสื่อสมัยใหม่ คือ อินเทอร์เน็ต
- การประเมินผล

หน่วยงานที่มีการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา ฝ่ายแนะแนวทางการศึกษา ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ ศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ หน่วยงานที่ยังไม่มีการประเมินผลการให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล

- ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการสารสนเทศ
ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่
 - 1) ระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะ คู่สายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ โทรศัพท์ข่ารดบอย
 - 2) ระบบคอมพิวเตอร์ของ มสธ. ไม่สามารถใช้งานได้บ่อยครั้ง
 - 3) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ
 - 4) ขาดฐานข้อมูลของนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถบริการสารสนเทศได้
 - 5) ข้อมูลในการบริการสารสนเทศไม่ทันสมัย
 - 6) บุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน
 - 7) บุคลากรบางส่วนขาดทักษะด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์
 - 8) บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการให้บริการสารสนเทศ
 - 9) การตอบปัญหาของแต่ละหน่วยงานช้าช้อน บางครั้งนักศึกษาไม่ได้ถามเจาะจงเพียง 1-2 คำถาม เช่นอาจถามเรื่องการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การลงทะเบียน โครงการสัมฤทธิบัตรอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งแต่ละเรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
 - 10) สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อคับแคบ ไม่สะดวก ไม่เป็นที่รู้จัก ระยะเวลาไกลสำหรับผู้มาติดต่อ
 - 11) นักศึกษาไม่เข้าใจการศึกษาระบบทางไกล
 - 12) นักศึกษาไม่อ่านคู่มือนักศึกษาที่แจกไป จึงมีคำถามที่มีคำตอบให้แล้ว

- 13) หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศมีภาระงานอื่น ๆ นอกเหนือจากภาระงานประจำมาเพิ่มพูน เช่น งานประกันคุณภาพ งานบริหารความเสี่ยง เป็นต้น
 - 14) ปัญหาการผลิตเอกสารการสอนไม่ทัน ได้รับการร้องเรียนมากทำให้หน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มภาระในการให้บริการสารสนเทศ
 - 15) งบประมาณจำกัด
 - 16) การบริการไม่เบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว
 - 17) ไม่มีการป้องกันความเสี่ยงด้านการเงินในการบริการนอกสถานที่
 - 18) ศูนย์วิทยพัฒนาได้รับข้อมูลล่าช้ากว่านักศึกษา
 - 19) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากหน่วยงานของ มสธ. บางหน่วยในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา
 - 20) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
- จุดเด่น ในการให้บริการสารสนเทศ
 - 1) บุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับระบบการศึกษาทางไกลเป็นอย่างดี และมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบริการจึงสามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว
 - 2) บุคลากรส่วนใหญ่มีจิตใจพร้อมในการให้บริการสารสนเทศ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
 - 3) มีการกำหนดนโยบายในการบริการสารสนเทศของหน่วยงานให้มีบริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ
 - 4) หน่วยงานบางแห่ง (ศูนย์บริการภูมิภาค) มีการบริการสารสนเทศในวันอาทิตย์
 - 5) หน่วยงานบางหน่วย (ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.) มีเครื่องมือที่ทันสมัย
 - 6) มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศ
 - จุดด้อยในการให้บริการสารสนเทศ
 - 1) บุคลากรบางคน หรือผู้ที่ไม่ได้อยู่ในงานบริการสารสนเทศ ที่รับผิดชอบให้ข้อมูลนักศึกษาผิดพลาด
 - 2) บุคลากรเจ้าหน้าที่บางคน ไม่มีจิตใจพร้อมจะให้บริการสารสนเทศ
 - 3) บุคลากรบางส่วนเป็นลูกจ้างชั่วคราว จึงมีอัตราการเข้าออกสูง ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง
 - 4) การขาดระบบฐานข้อมูลนักศึกษา หน่วยงานต้องบันทึกเองทำให้ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์
 - 5) สถานที่สำหรับติดต่อด้วยตนเองไม่เหมาะสมหรือมีระยะทางไกล เช่น ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล ศูนย์วิทยพัฒนาจังหวัดยะลา ศูนย์วิทยพัฒนาจังหวัดลำปาง เป็นต้น

- 6) ข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้บริการสารสนเทศล่าช้า ไม่ทันสมัย
- 7) ไม่สามารถบริการสารสนเทศ ในลักษณะข้อมูลเชิงลึกได้
- 8) การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน ไม่สามารถประเมินผลได้ว่านักศึกษาเข้าใจมากน้อยเพียงใด

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา

ช่องทางการให้บริการ

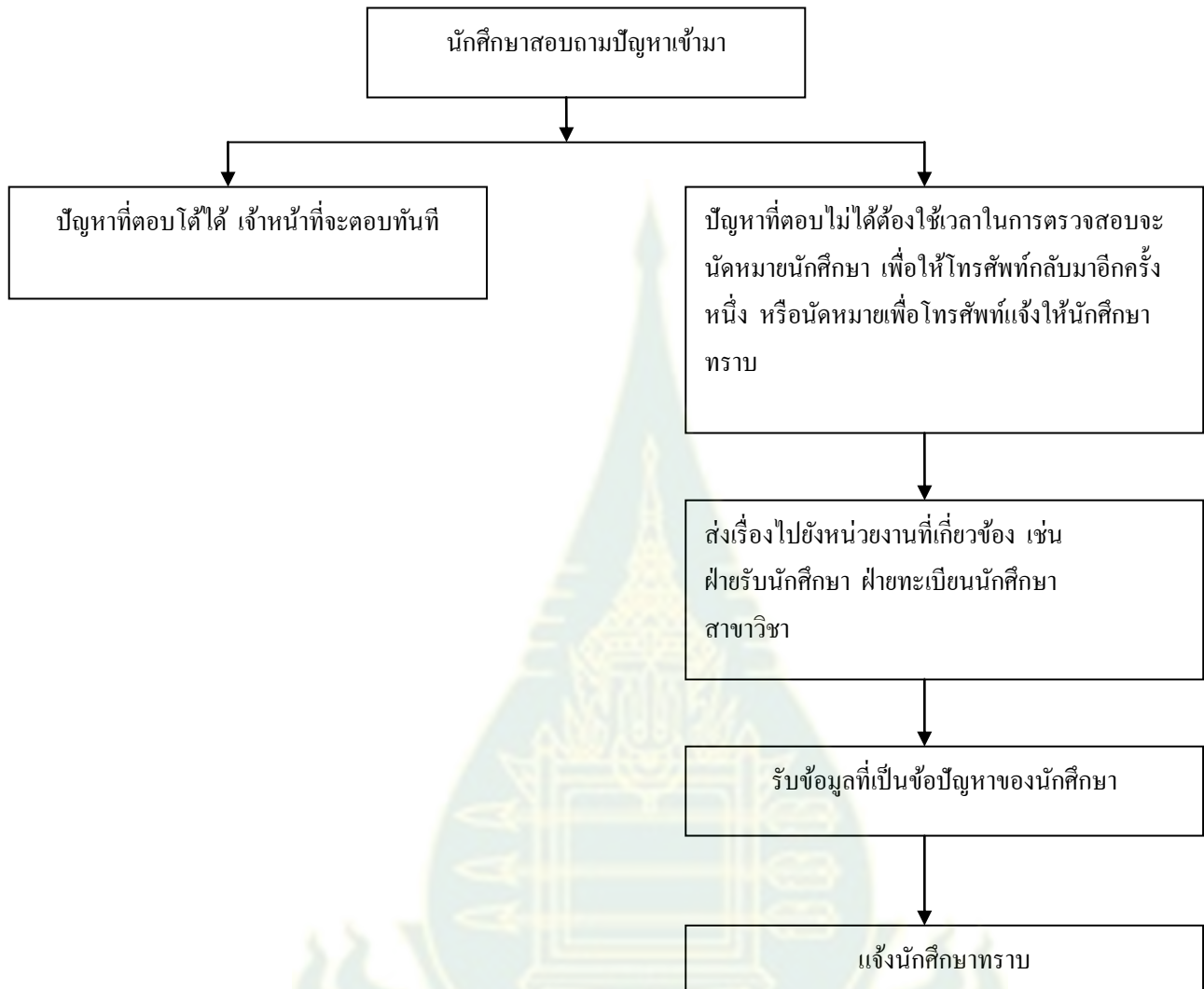
- 1) การมาติดต่อด้วยตนเอง
- 2) โทรศัพท์
- 3) กระดานสนทนา
- 4) จดหมาย
- 5) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)
- 6) จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์
- 7) หนังสือพิมพ์
- 8) รายการวิทยุกระจายเสียง
- 9) รายการโทรทัศน์
- 10) โทรสาร

เรื่องในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา

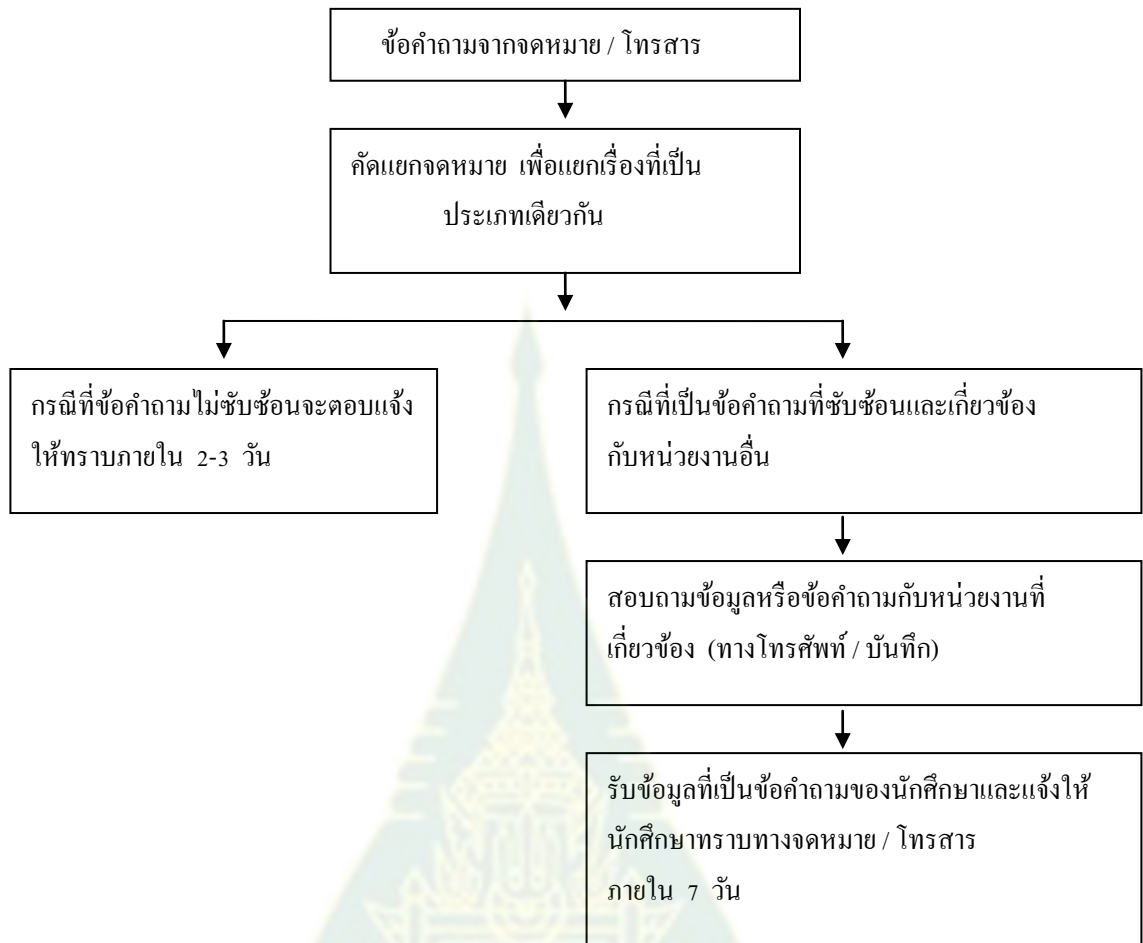
- 1) การลงทะเบียนเรียน (หลักสูตรปริญญาตรี/สัมฤทธิ์บัตร)
- 2) วิธีการศึกษาในระบบทางไกล
- 3) การสอบ
- 4) เอกสารประชาสัมพันธ์
- 5) การสอนเสริม
- 6) การจัดส่งเอกสารการสอนและสื่ออื่น ๆ
- 7) การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
- 8) การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ
- 9) การอบรมเข้มพิเศษ
- 10) การทำบัตรนักศึกษา เปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่

แผนผังการให้บริการสารสนเทศ

โทรศัพท์



จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



3. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสารสนเทศของ มสธ.

- 1) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)
- 2) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$)
- 3) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)
- 4) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)
- 5) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)
- 6) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)
- 7) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)
- 8) จุดเด่น จุดด้อยที่ควรปรับปรุง
สถานที่ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 16.0 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 10.0
ป้ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 14.5
การติดต่อและรับสายโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการติดต่อและรับสายโทรศัพท์ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 35.7 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 10.4
จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 31.2 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 7.8

มีการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วนว่าดี แล้ว คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 1.1

4. แนวทางการแก้ไข ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการสารสนเทศจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

- 1) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา ควรสร้างการบริการสารสนเทศในระบบ one stop service และ call center โดยเร็ว
- 2) ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้ทันสมัยเพียงพอกับการใช้งานและสามารถเชื่อมโยงกันได้ อย่างรวดเร็วทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และมีโทรศัพท์สายตรงระหว่างศูนย์วิทยพัฒนา กับสำนักทะเบียน และวัดผล
- 3) ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้ ตลอดเวลา
- 4) มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอในหลายช่องทางเพื่อ สร้างความผูกพัน
- 5) มหาวิทยาลัยต้องจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานเพื่อการบริการสารสนเทศ โดยให้หน่วยงานสามารถ ใช้ร่วมกันได้
- 6) มหาวิทยาลัยควรเพิ่มอัตราค่าสิ่ง วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าตอบแทน ให้มากขึ้น
- 7) ต้องมีการอบรมการให้บริการ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และการดูงานหน่วยงานที่ทันสมัย
- 8) ข้อมูลต่าง ๆ ควรส่งให้ศูนย์วิทยพัฒนาล่วงหน้า
- 9) ควรมีการเร่งรัดการส่งเอกสารการสอน เอกสารการลงทะเบียนเรียนให้ทันเวลามากขึ้น
- 10) ควรให้ศูนย์วิทยพัฒนาสามารถบริการบริการข้อมูลเอกสาร ได้เช่นเดียวกับส่วนกลาง เช่นการ ทำบัตรนักศึกษา การเปลี่ยนที่อยู่ เป็นต้น
- 11) ให้มีการบริการสารสนเทศทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์
- 12) ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศ
- 13) มหาวิทยาลัยต้องแจ้งให้นักศึกษาอ่านคู่มือนักศึกษาเพื่อประโยชน์ของตนเอง และลดภาระงาน ของหน่วยงาน

5. ข้อเสนอแนะในภาพรวม ของหน่วยงานผู้ให้บริการสารสนเทศ จากการประชุมระดมสมอง เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2552 ณ ห้อง 331 อาคารสัมมนา 2 มสธ.

1) กระบวนการจัดส่งเอกสารการสอนล่าช้า นั้น มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการหลายหน่วยงาน แต่จุดสุดท้ายที่ส่งเอกสารชุดวิชาออกไป หลังจากได้รับรายชื่อจากสำนักทะเบียนและวัดผลคือ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ซึ่งต้องจัดส่งภายใน 3 วันตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ การผลิตเอกสารการสอนไม่ทันจึงส่งผลกระทบต่อความเข้าใจผิดของนักศึกษา ทั้ง ๆ ที่เป็นจุดเด่นของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

2) ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์ เนื่องจากคู่สายมีน้อย และเสียบ่อยมาก มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดโดยเร็ว รวมทั้งระบบการเรียกสายเข้าควรให้นักศึกษามีความรู้สึกว่าได้รับการบริการแม้จะต้องรอสาย

3) เพิ่มอัตรากำลังด้านการบริการสารสนเทศ และให้เจ้าหน้าที่มีสภาวะการทำงานที่เหมาะสม

4) มหาวิทยาลัยควรมีการสื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความถี่ที่เหมาะสมไม่ใช่ว่า 3 เดือน : ครั้ง

5) มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการสารสนเทศในส่วนกลางให้กว้างขวาง

6) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษากับทุกหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ

6. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา
2. การสร้างมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศ
3. การสร้างจิตสำนึกของการบริการ
4. พัฒนาระบบสื่อสารของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาฐานข้อมูลที่เป็นต่อการให้บริการสารสนเทศ
6. ให้บริการสารสนเทศเชิงรุกแก่นักศึกษา
7. พัฒนารูปแบบให้บริการสารสนเทศ



Title: Information Services for Sukhothai Thammathirat Open University Students

Researchers: 1. Associate Professor Theerarux Photisuvan
2. Miss Yaowalak Sirisuwan
3. Mr. Krisada Boonjeua

Year completed: 2009

Abstract

This research on the Information Services for Sukhothai Thammathirat Open University Students had the following objectives: 1) to study the operational conditions, problems, obstacles, strong points and weak points of the provision of information services to students of Sukhothai Thammathirat Open University; 2) to study the kinds of information services provided; 3) to study the satisfaction of the students with those services; and 4) to recommend possible ways to improve the services.

This was both a qualitative and quantitative research. The sample group of key informants interviewed for the qualitative portion consisted of 65 administrators and operations-level employees in charge of offering Information Services for Sukhothai Thammathirat Open University Students, chosen through purposive sampling. The sample group for the quantitative survey, also chosen through purposive sampling, consisted of 269 students of Sukhothai Thammathirat Open University who used the university's Information services at the 18 service centers from October to December 2008. Data were collected using interview forms and questionnaires and analyzed using content analysis, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that 1) Most of the 18 Information service centers, both in the capital city and in other regions of the country, were open from Monday to Saturday from 08.30-16.30 and provided services for study, teaching, exam taking, training, and delivery of course materials and textbooks. With regards to the personnel, their strong points were that they were knowledgeable, skillful, had many years of experience in providing information services, and were service minded. The problems with the services and weak points of the service centers were inefficient telephone and computer systems that did not fully meet the needs for services; a lack of an in-depth database on student information; a shortage of service personnel; a lack of computer skills on the part of some of the personnel; and a lack of wholehearted service on the part of some personnel. 2) The kinds of Information services provided by Sukhothai Thammathirat Open University consisted of telephone services, face-to-face service for students who came to the centers, Internet message boards, e-mail, newsletters, newspaper articles, radio programs, television programs, and fax services. The

services included registration for courses at the university, instruction on the learning methods, provision of learning media, examinations, professional experience workshops, skills training, issuing student ID cards, and making corrections on name changes. Most of the services were provided instantaneously, but for some there was a 1-3 day wait. 3) The majority of students who responded to the survey said they were very satisfied with the services. 4) Suggestions for improving the services were that the university should set an official policy on how Information services are to be offered to students; to set standards for the services; to improve the consciousness of personnel about the importance of providing good service; to develop a more efficient communications system; to develop databases of necessary information for providing information services; to develop a more pro-active way of providing services; and to develop new modes of service provision.

Key words: Information Services, Sukhothai Thammathirat Open University

