

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอเนื้อหาในบทนี้เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แนวคิดการให้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 2 หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการให้บริการสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

กอบกุล สุวลักษณ์ (2547 : 14) ให้ความหมาย สารสนเทศ ว่า หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง คำบอกเล่า คำชี้แจง ความรู้หรือความคิดที่ผ่านแนวการประมวลผล มีการถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือข้อเขียนที่มีการบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่สามารถถ่ายได้ด้วยตาเปล่าและที่ต้องใช้เครื่องช่วยแสดง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับสารสนเทศได้ทราบและใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2548 :354) ให้ความหมายสารสนเทศ ว่า หมายถึง ข้อมูลที่มีความหมายหรือสาระอยู่ในบริบท สารสนเทศอาจจะเป็นข้อมูลดิบหรือข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้วก็ได้ การประมวลผลข้อมูลกระทำได้หลายวิธี เช่น การนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ การหาค่าสถิติ การคำนวณความถี่ การจำแนกข้อมูลที่ผิดปกติ การจัดเรียงข้อมูล โดยปกติแล้วล้าพังข้อมูลดิบเกี่ยวกับเหตุการณ์หนึ่งมักจะไม่นำมาให้เราเข้าใจ เหตุการณ์นั้นได้มากนัก แต่เมื่อนำข้อมูลมาประมวลผลเป็นสารสนเทศแล้วจะทำให้เราเข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ได้มากขึ้น

การประมวลผลข้อมูลจนได้สารสนเทศนั้นนอกจากจะเพื่อประโยชน์ในการทำให้ผู้รับสารสนเทศเข้าใจ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ยังเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจด้วย คำว่า **การตัดสินใจ** นั้นมีความหมายเหมือนกับ คำว่า **การแก้ปัญหา** ปัญหาเป็นสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546 : 5) ให้ความหมาย สารสนเทศ ว่า หมายถึง การนำข้อมูลมาประมวลอันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

มาลี ถ้ำสกุล (2545 : 5) อธิบายว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ รูปแบบต่าง ๆ ที่มีการบันทึก ประมวล หรือดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ และสามารถนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา (2542 อ้างในชัชวาล ชุมรักษา 2552) ให้ความหมายว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ถูกกระทำให้มีความสัมพันธ์หรือความหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การเก็บข้อมูล การขายรายวันแล้วนำการประมวลผล เพื่อหาว่าสินค้าใดมียอดขายสูงที่สุด เพื่อจัดทำแผนการขายในเดือนต่อไป ซึ่งสารสนเทศมีประโยชน์ คือ

1. ให้ความรู้
2. ทำให้เกิดความคิดและความเข้าใจ
3. ทำให้เห็นสภาพปัญหา สภาพการเปลี่ยนแปลงว่าก้าวหน้าหรือตกต่ำ
4. สามารถประเมินค่าได้

กล่าวโดยสรุป สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



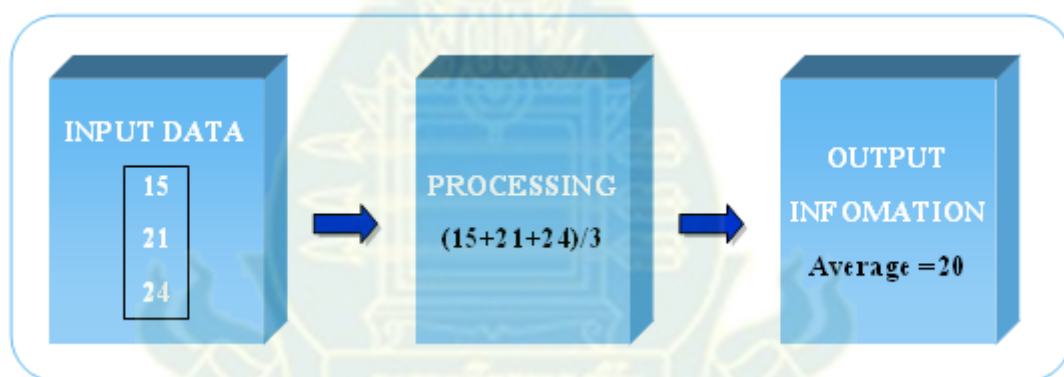
ภาพประกอบที่ 1 การเปลี่ยนรูปจากข้อมูลสู่สารสนเทศ
(วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. 2542 : 135)

ความหมายของระบบสารสนเทศ

วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา (2542) ได้ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information System) ว่า เป็นกระบวนการ ประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่หรืออยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจทั้งในระดับปฏิบัติการ ระดับกลาง และระดับสูง ระบบสารสนเทศจึงเป็นระบบที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูลดังต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลทั้งภายใน ภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน
2. จัดกระทำเกี่ยวกับข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้
3. จัดให้มีระบบเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้
4. มีการปรับปรุงข้อมูลเสมอ เพื่อให้อยู่ในภาพที่ถูกต้องทันสมัย

ขบวนการที่ทำให้เกิดสารสนเทศเรียกว่า “การประมวลผลสารสนเทศ” (Information Processing) และเรียกวิธีการประมวลผลสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology : IT)



ภาพประกอบที่ 2 การเปลี่ยนรูปจากข้อมูลสู่สารสนเทศโดยผ่านการประมวลผลสารสนเทศ
(วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. 2542 : 148)

แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ

1. ข้อมูลภายใน หมายถึง ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ได้แก่ ข้อมูล การปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูล งานบุคลากร ข้อมูลงานกิจการนักเรียน
2. ข้อมูลภายนอก หมายถึง ข้อมูลที่เกิดขึ้นนอกองค์กร ข้อมูลหน่วยงานอื่นๆ

ประโยชน์ของสารสนเทศ

1. ให้ความรู้ทำให้เกิดความคิดและความเข้าใจ
2. ใช้ในการวางแผนการบริหารงาน
3. ใช้ประกอบการตัดสินใจ
4. ใช้ในการควบคุมสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น
5. เพื่อให้การบริหารงานมีระบบ ลดความซ้ำซ้อน

แนวทางในการจัดทำระบบสารสนเทศ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การตรวจสอบข้อมูล
3. การประมวลผล
4. การจัดเก็บข้อมูล
5. การวิเคราะห์
6. การนำไปใช้

ความหมายของการให้บริการสารสนเทศ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พ.ศ. 2525 : 88,463) ให้ความหมายการบริการ เป็นการนำเอาคำสองคำ ซึ่งได้แก่ การหมายถึง งาน สิ่งหรือเรื่องที่ทำ และคำว่า บริการหมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ความหมายโดยรวมหมายถึง งานหรือเรื่องที่ทำเพื่อปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ (แก่นักศึกษา)

ัชชาวล วงษ์ประเสริฐ (2537,112) ให้ความหมายการบริการสารสนเทศ (Information service) หมายถึง งานบริการที่จะให้ข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

นฤมล รักษาสุข (2552) ให้แนวคิด การจัดการการบริการสนเทศไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของงานบริการสารสนเทศ

- 1.1 เป็นบริการที่นำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์สะดวกและรวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้
- 1.2 บริการที่จัดมีทั้งบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ด้วยตนเอง และบริการที่ผู้ใช้ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการ โดยมีการประเมินติดตามผลการใช้บริการ

2. องค์ประกอบของระบบงานบริการสารสนเทศ

2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) เป็นแหล่งของความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ที่ใช้ในการให้คำตอบแก่ผู้ใช้บริการ
- 2) ทรัพยากรสารสนเทศจำนวนที่เพียงพอและมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ ช่วยให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ปัญหาของการจัดบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) แนวทางแก้ไขปัญหา

(1) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในรูปภาคี (Consortium)

(2) จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL)

2.2 ผู้ใช้

- 1) งานบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้
- 2) ผู้ใช้มีความสนใจและความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
- 3) งานบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม ในร้อยละที่สูงเป็นดัชนีชี้วัดศักยภาพการจัดบริการสารสนเทศ
- 4) แนวทาง

(1) ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้

(2) ให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

(3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้

2.3 วิธีให้บริการและกิจกรรมบริการสารสนเทศ

1) วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการสารสนเทศคือความต้องการจัดปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้

2) วิธีการจัดบริการต้องคำนึงถึงความสะดวกในการ “ใช้บริการ” ของผู้ใช้ มิใช่ความสะดวกในการ “ให้บริการ”

3) แนวทาง : ใช้หลักผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User Centered), User Oriented

2.4 เทคโนโลยีการให้บริการสารสนเทศ

1) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานบริการสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยไม่มีข้อจำกัดด้านกาลและเทศะ (Anywhere Anytime)

3) เทคโนโลยีสารสนเทศมักต้องนำเข้าและมีราคาแพง ทำให้เสียบุคลากรค่าและขาดการพัฒนาองค์ความรู้

4) การพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ควรคำนึงถึงความเหมาะสม และแนวคิด เศรษฐกิจพอเพียง

2.5 ผู้ให้บริการสารสนเทศ

- 1) มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ
- 2) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการค้นคืนสารสนเทศ
- 3) มีจิตใจรักการบริการ (Service Mind)
- 4) มีบุคลิกภาพ
- 5) มีความสามารถในการสื่อสาร

2.6 การจัดการงานบริการสารสนเทศ เป็นกระบวนการจัดการองค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ได้แก่

- 1) ทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ผู้ใช้
- 3) วิธีให้บริการและกิจกรรมบริการสารสนเทศ
- 4) เทคโนโลยีการให้บริการสารสนเทศ
- 5) ผู้ให้บริการ ให้ประสานสัมพันธ์กัน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามความมุ่งหมาย

ความหมายของการบริการสนับสนุนการศึกษา

สุมาลี สังข์ศรี (2545,119) ได้อธิบายไว้ว่า การบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นบริการที่สถาบันการศึกษา จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายให้มีความพร้อม มีทักษะในการเรียนตลอดจนมีกำลังใจในการ เรียนให้ครบตลอดหลักสูตร ซึ่งประกอบไปด้วย

- บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เกี่ยวกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
- บริการตอบปัญหา
- บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับสถานศึกษา
- บริการให้คำแนะนำในการเรียน
- บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาปัญหาการเรียนและปัญหาที่เกี่ยวข้อง
- บริการจัดแหล่งสื่อหรือศูนย์การเรียนในพื้นที่
- บริการสถานที่ฝึกปฏิบัติกิจกรรม

กล่าวโดยสรุป การบริการสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารขององค์กร หรือข้อมูล ภายนอกที่องค์กรรวบรวม ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการสารได้รับสารสนเทศที่สมบูรณ์ สะดวก รวดเร็ว ตามความต้องการของผู้ใช้

2. หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามพันธกิจ และบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานส่วนกลางจำนวน 8 หน่วยงาน หน่วยงานส่วนภูมิภาค จำนวน 10 หน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงานส่วนกลาง

1. ศูนย์สารสนเทศ

มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศขึ้น โดยการรวมหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลและตอบคำถาม นักศึกษา 2 หน่วยงานไว้ด้วยกัน ได้แก่ หน่วยบริการตอบคำถามนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา และ บางส่วนของหน่วยคำร้อง สำนักทะเบียนและวัดผล เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูล ข่าวสาร และ ตอบคำถาม นักศึกษาในลักษณะของการบริการที่เสร็จสิ้นภายในหน่วยงานเดียว (One Stop Service) โดยใช้ระบบ เทคโนโลยีในการบริการ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันศูนย์สารสนเทศให้บริการข้อมูล ข่าวสารและตอบคำถามต่างๆให้กับผู้สอบถามเข้ามาในช่องทางต่างๆดังนี้

- 1) ทางโทรศัพท์
- 2) ทางจดหมายและ e-Mail
- 3) ทาง Web-board
- 4) การมาติดต่อด้วยตนเอง
- 5) รายการวิทยุโทรทัศน์
- 6) รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

นอกจากนี้ ศูนย์สารสนเทศได้จัดบุคลากรไปทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย ที่จัดนิทรรศการ ณ ห้องสรรพสินค้า งานกาชาด (กรุงเทพมหานคร) รวมทั้ง การจัดรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ไปให้ข้อมูลข่าวสารตอบปัญหานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปในหน่วยงานต่างๆทั่วประเทศ

ปัจจุบันศูนย์สารสนเทศ ได้แบ่งงานตามบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 3 งาน โดยมีงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา 2 งาน คือ

● งานบริการสารสนเทศ

มีหน้าที่และภารกิจในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และตอบคำถามแก่ผู้ที่สอบถามเข้ามาผ่านช่องทาง/สื่อต่างๆ ดังนี้

- 1) โทรศัพท์
- 2) จดหมายและ e-Mail

- 3) Web-board
- 4) การมาติดต่อด้วยตนเอง
- 5) รายการวิทยุโทรทัศน์

● **งานข้อมูลและพัฒนาระบบ**

มีหน้าที่และภารกิจในการควบคุมการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ในคอมพิวเตอร์การตรวจสอบและพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน ทำหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลสำหรับให้บริการ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่จัดทำคู่มือ/แนวตอบในการตอบคำถามเรื่องต่างๆ อีกทั้งทำหน้าที่ประสานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ

2. งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

งานประชาสัมพันธ์ มีพันธกิจหลักดังต่อไปนี้

- 1) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ (ประชาสัมพันธ์ภายนอก)
- 2) เผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ของกองกลางและหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย (ประชาสัมพันธ์ภายใน)
- 3) สร้างความเข้าใจอันดีภายในหน่วยงาน
- 4) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัย

งานประชาสัมพันธ์มีการแบ่งงานเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) วิทยุ – โทรทัศน์ (2) สื่อมวลชนสัมพันธ์ (3) การออกแบบสื่อ (4) การรับโทรศัพท์ และ (5) ชุกรการ แผน และงบประมาณ ในส่วนของการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ รายการวิทยุ – โทรทัศน์ ข่าวมสธ. ที่ส่งให้นักศึกษา (3 เดือน : ฉบับ) กิจกรรมของมสธ. และนักศึกษา ในหนังสือพิมพ์มติชนและหนังสือพิมพ์คมชัดลึก รวมทั้งการตอบปัญหากับนักศึกษาและบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับ มสธ.

3. ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา

สำนักทะเบียนและวัดผล เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และผู้เรียน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตั้งแต่แรกเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เริ่มจากการลงทะเบียน การจัดสอบ การแจ้งผลสอบ และการออกเอกสารสำคัญในการสำเร็จการศึกษา โดยสำนักฯ ได้แบ่งหน่วยงานในการบริหารจัดการ ออกเป็น 8 หน่วยงาน โดยมี

ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับคำร้องและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เช่น การรับ

ลงทะเบียนเรียน การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและผู้เรียน การรับแจ้งเปลี่ยนที่อยู่อาศัย การโอนชุดวิชา การย้ายสาขาวิชาที่เรียน การเปลี่ยนโครงสร้างหลักสูตร การจัดระบบข้อมูลสถิติทะเบียนนักศึกษา การประสานงาน การใช้ระบบออนไลน์ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษาแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 3 งาน คือ

1) **งานบริการให้คำปรึกษาด้านทะเบียนและวัดผล** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับคำร้องและให้คำปรึกษานักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มาติดต่องานด้านทะเบียนนักศึกษาโดยผ่านทุกช่องทาง เช่น ติดต่อดูด้วยตนเอง ทางจดหมาย ติดต่อทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต การตอบปัญหานักศึกษาที่เข้าอบรมเข้ม ประสบการณ์และอบรมเสริมทักษะ การตอบปัญหาทางรายการสถานีวิทยุโทรทัศน์ดาวเทียมวังไกลกังวล และการตอบปัญหาในกิจกรรมนิทรรศการเคลื่อนที่ตามทัมหวิทยาลัยจัดขึ้นในโอกาสต่างๆ

2) **งานบริการสารสนเทศทะเบียนและวัดผล** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลต่างๆ แก่หน่วยงานภายในและภายนอก การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนัก การต้อนรับ การบรรยายสรุปแก่ผู้เยี่ยมชม และศึกษาดูงานที่สำนักทะเบียนและวัดผล ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การจัดทำเอกสารข้อมูลประกอบการบรรยาย พัฒนาสื่อและรูปแบบที่ใช้สำหรับการบรรยายให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม ดูงาน โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ ตลอดจนการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของสำนักฯ ให้แก่นักศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ทราบ จัดทำเอกสารการประชาสัมพันธ์ จัดทำรายงานประจำปีฯ รวมทั้งผลิตสื่อโสตทัศนและสื่ออื่นๆ เพื่อใช้ในกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งงานรวบรวมจัดทำแบบฟอร์มต่างๆ ของสำนักทะเบียนและวัดผล

3) **งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบปฏิบัติการงานทะเบียนและวัดผล** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศ และระบบการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนนักศึกษาและข้อมูลอื่นๆ ของสำนักทะเบียนและวัดผล โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับยุคสมัยและตรงตามความต้องการใช้งานของหน่วยงาน ตลอดจนควบคุม ดูแลประสานงานการใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและวัดผล

4. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ฝ่ายแนะแนวการศึกษา รับผิดชอบบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดบริการแนะแนวการศึกษาให้แก่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป รู้จักเข้าใจ และคุ้นเคยกับระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จัดกิจกรรมแนะแนวการศึกษาและการให้คำปรึกษาแนะแนว รวมทั้งผลิตสื่อแนะแนวการศึกษาต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเอง ตลอดจนพัฒนาวิธีการศึกษาให้เหมาะสมกับตนเอง และมีโอกาสสำเร็จการศึกษา

สำหรับพันธกิจของฝ่ายแนะแนวการศึกษา คือ การบริการ แนะนำแนวการศึกษาและอาชีพให้นักศึกษาและผู้สนใจ โดยใช้กิจกรรมและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เข้าใจระบบการศึกษาทางไกลและเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

ในการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ปี 2550 มีบริการแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าตามเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

1) การสำรวจความต้องการจำเป็นของนักศึกษาปีที่ 1 ทางด้านการจัดส่งเอกสารการเรียนการสอน บริการด้านการติดต่อสอบถามทางวิชาการที่สาขาวิชา บริการด้านการสอนเสริม ขั้นตอนกระบวนการลงทะเบียน วิธีการเข้ารับบริการต่างๆ ให้ท้องถิ่น และการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัย

2) การจัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาเช่น การบริการถึงตัวนักศึกษา การจัดทำสื่อที่ส่งถึงบ้าน การจัดปฐมนิเทศให้กับนักศึกษาผ่านสื่อต่างๆ เช่น รายการวิทยุ โทรทัศน์ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 (NBT) สถานีวิทยุโทรทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม โรงเรียนไกลกังวล จัดถ่ายทอดสดการปฐมนิเทศผ่านทาง Internet จัดส่งเอกสารและ CD ปฐมนิเทศ

3) การจัดบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น ศูนย์ยืมการศึกษา จัดบริการแนะแนวการศึกษา ณ สถานประกอบการของนักศึกษา ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนในระบบการศึกษาทางไกลของ มสธ.

4) การจัดบริการให้คำปรึกษาหรือแนะแนวแก่นักศึกษา ทางโทรทัศน์ ทาง www.stou.ac.th

5) การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า

6) การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

7) การประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกปี

8) นำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาพัฒนาการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

ซึ่งโดยภาพรวมฝ่ายแนะแนวการศึกษาเป็นส่วนงานหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับนักศึกษาและให้บริการสารสนเทศในส่วนงานแนะแนวซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล

5. ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์มีบทบาทในการบริการการสอนทางไปรษณีย์ โดยมีการจัดส่งเอกสารการสอน การจัดส่งวัสดุการศึกษา การส่งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชาในแต่ละภาคการศึกษา โดยมีกระบวนการจัดส่งเอกสารการสอน และวัสดุการศึกษา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ทั้งต้นทางและปลายทาง นักศึกษาส่วนใหญ่จะได้รับเอกสารการสอน 30 - 45 วัน หลังจากการ

ลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษาแล้ว กรณีที่มีปัญหาไม่ได้รับเอกสารการสอน บางครั้งศูนย์จะจัดเอกสารการสอนสำรองเพื่อให้นักศึกษาได้อ่านก่อน

6. งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

ทำหน้าที่ในการประสานงานกับสาขาวิชาเพื่อจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชา โดยมีการเตรียมงานทางด้านการติดต่อกับนักศึกษา การจัดเตรียมสถานที่ฝึกปฏิบัติ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ตลอดจนถึงกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่สาขาวิชาต้องการให้ผลิต การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งวิทยากร และเจ้าหน้าที่กองกลาง การประสานงานการเบิกค่าตอบแทนวิทยากร การจัดเตรียมยานพาหนะระหว่างกรอบรม โดยในปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคปฏิบัติภารกิจเรื่องการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชาให้กับ 8 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอีกภารกิจหนึ่งของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค คือ การบริการจัดสอนเสริมในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่สาขาวิชาทั้ง 12 สาขาวิชา โดยมีบทบาทในการเตรียมงานทางด้านสถานที่ การประสานงาน จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์สอนเสริม การจัดเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์สอนเสริม การประสานงานกับศูนย์บริการการศึกษาในแต่ละจังหวัด ซึ่งได้แก่ โรงเรียนประจำจังหวัดต่าง ๆ โดยบทบาทหน้าที่ดังกล่าว ศูนย์ฯ จึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งต้องทำหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาที่สอบถามปัญหาเกี่ยวกับการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะประจำแต่ละภาคการศึกษา และการจัดตารางการสอนเสริมในแต่ละภาคการศึกษา

7. ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง

สำนักการศึกษาต่อเนื่องเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาตามโครงการสัมฤทธิ์บัตรและโครงการสัมฤทธิ์บัตรบัณฑิตศึกษา การเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชนผ่านสื่อต่างๆ การจัดอภิปรายทางวิชาการ การจัดสัมมนา การจัดนิทรรศการ การสาธิต/การแสดง การจัดกิจกรรมในชุมชนท้องถิ่น การจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งวิชาการและวิชาชีพให้แก่ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน การให้คำปรึกษาในการจัดฝึกอบรมแก่หน่วยงานต่างๆ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่เป็นสหวิทยาการในอุทยานการศึกษาให้ผู้สนใจสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงาน รวมถึงการจัดกิจกรรมนันทนาการ ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีในเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง นอกจากจะมีภารกิจในการให้บริการทางวิชาการ แก่สังคม โดยการเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง บทความเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อเป็นการสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นแล้ว ยังเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ในการให้บริการทางด้านสารสนเทศโดยตรง แก่ผู้เรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่สนใจในโครงการสัมฤทธิ์บัตร และโครงการสัมฤทธิ์บัตรบัณฑิตศึกษา ที่เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต และการเรียนรู้ตามอัชฌาศัย โดยการนำชุดวิชาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มาให้ผู้สนใจเลือกเรียนได้ตามความสนใจ โดยไม่มุ่งปริญญาบัตร ซึ่งนักศึกษามศธ. หากสอบผ่านชุดวิชาใดตามโครงการสัมฤทธิ์บัตร และโครงการสัมฤทธิ์บัตรบัณฑิตศึกษา สามารถโอนชุดวิชาเข้าสู่หลักสูตรระดับปริญญาตรี และปริญญาโท อีกด้วย ทั้งนี้มีผู้สนใจเข้าเรียนตามโครงการฯ ทั้งสิ้นประมาณปีละ 10,000 คน โดยบุคลากรของฝ่ายฯ มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการจัดทำ และให้ข้อมูล ข่าวสาร ตอบคำถามแก่ผู้ที่สอบถามเข้ามาผ่านช่องทาง และสื่อต่าง ๆ เช่น www.stou.ac.th ข่าวมศธ. โทรศัพท์ จดหมาย e-Mail กระดานสนทนา และการมาติดต่อด้วยตนเอง (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2550 ; สำการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, พฤศจิกายน 2551)

8. ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ

ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ ปฏิบัติภารกิจด้านการจัดอบรมเข้มชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพ ของสาขาวิชาต่าง ๆ 12 สาขาวิชา โดยในปัจจุบันรับผิดชอบการจัดอบรมเข้ม จำนวน 37 ชุดวิชา เช่น ชุดวิชาไทยคดีศึกษา ชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์ การวัดและประเมินผลการศึกษา ชุดวิชาการจัดการงานก่อสร้าง ชุดวิชาส่งเสริมการป่าไม้และสิ่งแวดล้อม ชุดวิชาการจัดการการผลิตพืช ชุดวิชาการพัฒนาชุมชน เป็นต้น โดยมีการเตรียมงานด้านการติดต่อกับนักศึกษา การเตรียมงานด้านสถานที่จัดฝึกอบรม การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ การจัดพิมพ์กิจกรรมประกอบการอบรมของแต่ละชุดวิชาตามที่สาขาวิชาต้องการให้ผลิต การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งวิทยากร การจัดเตรียมยานพาหนะระหว่างการอบรม นอกจากนี้ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพยังมีการจัดอบรมเข้มพิเศษชุดวิชาของแต่ละสาขาวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านเป็นจำนวนมากและหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งในส่วนนี้สาขาวิชาจะเป็นผู้กำหนดและประสานงานให้ฝ่ายฯ ดำเนินการจัดอบรมเป็นพิเศษต่อไป

หน่วยงานส่วนภูมิภาค คือ ศูนย์วิทยพัฒนา จำนวน 10 แห่ง

ในการบริการนักศึกษา และผู้เรียน มหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายในการให้บริการที่กว้างขวางทั้งใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในส่วนภูมิภาคได้จัดตั้ง “ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”

กระจายอยู่ทั่วประเทศ 10 ศูนย์ โดยศูนย์วิทย์พัฒนา แต่ละแห่งจะมีขอบเขตในการบริการครอบคลุมจังหวัดใกล้เคียง 5-10 จังหวัด ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิศาสตร์และการคมนาคมในที่ตั้งของศูนย์ฯ

- 1 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ลำปาง ให้บริการครอบคลุม 8 จังหวัดภาคเหนือ
จ.ลำปาง จ.ลำพูน จ.เชียงใหม่ จ.แพร่ จ.พะเยา จ.เชียงราย จ.แม่ฮ่องสอน และจ.น่าน
- 2 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สุโขทัย ให้บริการครอบคลุม 5 จังหวัด
จ.สุโขทัย จ.พิษณุโลก จ.กำแพงเพชร จ.ตาก และจ.อุตรดิตถ์
- 3 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครสวรรค์ ให้บริการครอบคลุม 9 จังหวัด
จ.นครสวรรค์ จ.อุทัยธานี จ.ชัยนาท จ.สิงห์บุรี จ.สระบุรี จ.ลพบุรี จ.อ่างทอง จ.เพชรบูรณ์ และจ.พิจิตร
- 4 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรธานี ให้บริการครอบคลุม 10 จังหวัด
จ.อุตรธานี จ.หนองบัวลำภู จ.หนองคาย จ.ชัยภูมิ จ.ขอนแก่น จ.เลย จ.สกลนคร จ.มหาสารคาม จ.กาฬสินธุ์ และจ.นครราชสีมา
- 5 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุบลราชธานี ให้บริการครอบคลุม 9 จังหวัด
จ.อุบลราชธานี จ.อำนาจเจริญ จ.ศรีสะเกษ จ.ยโสธร จ.มุกดาหาร จ.ร้อยเอ็ด จ.สุรินทร์ จ.บุรีรัมย์ และจ.นครพนม
- 6 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก ให้บริการครอบคลุม 8 จังหวัด
จ.นครนายก จ.ปราจีนบุรี จ.ปทุมธานี จ.นนทบุรี จ.ฉะเชิงเทรา จ.พระนครศรีอยุธยา จ.สมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร
- 7 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพชรบุรี ให้บริการครอบคลุม 8 จังหวัด
จ.เพชรบุรี จ.สมุทรสงคราม จ.ราชบุรี จ.สมุทรสาคร จ.กาญจนบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ จ.สุพรรณบุรี และจ.นครปฐม
- 8 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จันทบุรี ให้บริการครอบคลุม 5 จังหวัด
จ.จันทบุรี จ.ตราด จ.ระยอง จ.สระแก้ว และจ.จันทบุรี
- 9 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ให้บริการครอบคลุม 7 จังหวัด
จ.ชุมพร จ.ระนอง จ.นครศรีธรรมราช จ.สุราษฎร์ธานี จ.กระบี่ จ.พังงา และจ.ภูเก็ต
- 10 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ยะลา ให้บริการครอบคลุม 7 จังหวัด
จ.ยะลา จ.ปัตตานี จ.นราธิวาส จ.สงขลา จ.ตรัง จ.พัทลุง และจ.สตูล

ศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นเลิศด้านการบริการการศึกษาแก่นักศึกษา ประชาชน อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประทับใจ และสร้างเครือข่าย การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ (Mission)

- 1) บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- 3) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการ บริการนักศึกษาและประชาชน
- 4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล
- 2) เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในงานห้องสมุดและสื่อการศึกษา
- 3) เพื่อเป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย
- 4) เพื่อเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับนักศึกษา บัณฑิต และชุมชน โดยมุ่ง ให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาและชุมชนโดยรวม
- 5) เพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันท์ นิลบุตร และคณะ (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาการให้บริการทางวิชาการของศูนย์บริการ การศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่าศูนย์บริการการศึกษามีส่วนช่วยให้นักศึกษาได้รับความ สะดวกในการเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และศูนย์ฯ สามารถเป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยในส่วน ภูมิภาคได้ในระดับมาก โดยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับงานบริการทางวิชาการด้านต่าง ๆ ควรจัดส่งข้อมูล ข่าวสารมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้ศูนย์ฯ เผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ และควรจัดให้ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในส่วนภูมิภาค เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ มหาวิทยาลัย แนะนำการเรียนและอาชีพแก่นักศึกษา เป็นแหล่งยืมวัสดุการศึกษาและแจกเอกสารต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย และจัดบริการสอบถามปัญหาทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ฯ

จิตติมา รักนาค (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการแนะแนว ของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มสธ. พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้รับข้อมูลที่

ถูกต้องมากที่สุด สำหรับคอลัมน์แนวนอนใน ข่าว มสธ. นักศึกษาจะอ่านคอลัมน์ “ตอบจดหมาย” ทุกครั้ง และในการรับฟังและรับชมรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการแนะแนวการศึกษา นักศึกษามีความเห็นได้ว่า ได้ให้ความสนใจต่อเนื้อหาสาระการแนะแนวการศึกษามากที่สุด และมีความต้องการในใช้สื่อแนะแนวการศึกษา และสื่อแนะแนวชุดวิชาอยู่ในระดับมาก

จิรพร โชติพิบูลย์ทรัพย์ และเทพ สงวนกิตติพันธ์ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครราชสีมา พบว่า นักศึกษา มีความต้องการในระดับมากต่องานบริการทุกด้านของศูนย์บริการนักศึกษา มสธ. นครราชสีมา ได้แก่ งานบริการแนะแนวการศึกษา งานรับสมัครนักศึกษา งานรับลงทะเบียน งานตอบปัญหาและรับคำร้องของนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานบริการสื่อโสตทัศน์ งานจำหน่ายสื่อการศึกษา งานปฐมนิเทศนักศึกษา งานกิจกรรมบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท งานบริการเป็นที่ตั้งของชมรมนักศึกษา งานบริการวิชาการแก่สังคม

จันทร์จิภา โปธิ์ขาว (2523) ได้ศึกษา การให้บริการสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การให้บริการสารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับวางแผนในการเรียน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ นักศึกษา โดยมหาวิทยาลัย ควรจัดระบบสารสนเทศทางด้านการศึกษาทั้งด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน กระบวนวิชา งานทะเบียน ให้เป็นระบบมากขึ้น เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็วเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผน ระบบการศึกษา และงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในอนาคตการตีพิมพ์สารสนเทศต่าง ๆ ควรมีข้อมูลและรายละเอียดให้ชัดเจน และควรเพิ่มข้อมูลให้มากขึ้น เช่น การตีพิมพ์หลักสูตรอาชีพ และเรื่องอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษา เพื่อให้การบริการสนเทศของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และระดับปริญญาโทต้องการมากที่สุดคือการใช้หนังสือของมหาวิทยาลัย งานวิจัย และวิทยานิพนธ์

กล่าวโดยสรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาที่มีความต้องการสื่อสารกับมหาวิทยาลัยทั้งการได้รับข่าวสารจากมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอทุกช่องทาง การให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับด้านการเรียน โดยเฉพาะการแนะแนวการศึกษา การรับสมัคร การลงทะเบียน สื่อการศึกษาการประชาสัมพันธ์ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง