

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่นและจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศและ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารและบุคลากรของ มสธ. จำนวน 65 คน ที่รับผิดชอบด้านการบริการสารสนเทศ และส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศ หน่วยงานให้บริการระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2551 จำนวน 269 ฉบับ

โดยจะนำเสนอข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานส่วนภูมิภาค และส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่

หน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่

1. ศูนย์สารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี
2. งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี
3. ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา
4. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
5. ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา
6. งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
7. ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
8. ฝ่ายประสานการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ

ศูนย์สารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ศูนย์สารสนเทศ มีบุคลากรทั้งสิ้น 29 คน โดยบุคลากรทั้งหมดที่มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ ได้เก็บข้อมูลจากเพศหญิงทั้งหมด 5 คน ผู้ให้ข้อมูลมีอายุอยู่ระหว่าง 35- 49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาเอก 1 คน นอกนั้นการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานที่ มสธ. มี 4 คน โดยเฉลี่ย 15 ปี มี 1 คน 26 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นหัวหน้าฝ่าย และ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ในการปฏิบัติภารกิจให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา เกือบทุกคนทำงานทุกวัน มีเพียง 1 คนทำงาน วันจันทร์ถึงวันเสาร์

ศูนย์สารสนเทศ เริ่มตั้งศูนย์ฯ ให้บริการ เมื่อ พ.ศ. 2530 โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ให้บริการสารสนเทศ ตั้งแต่เริ่มตั้งศูนย์ฯ ใน ปี 2530 มีเพียง 2 คนที่เริ่มให้บริการสารสนเทศในปี 2538 สำหรับจำนวนนักศึกษา/ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรที่ใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 96,500 คน หรือประมาณ 1,158,000 คนต่อปี

หน่วยงานมีการจัดฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสนเทศ โดยการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ตอบนักศึกษา แบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ เช่น คำถามที่นักศึกษาถามบ่อย ๆ

ศูนย์สารสนเทศมีการประสานการให้บริการนักศึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ในมสธ. ทุกหน่วยงาน ภายใน มสธ. รวมไปถึงศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ในจังหวัดต่าง ๆ อีกด้วย และศูนย์ฯ มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ ในทุกช่องทางที่ให้บริการ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นผู้ที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในช่วงเวลาต่าง ๆ เป็นอย่างดี ทำให้นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ถูกต้องและชัดเจน
- 2) การให้บริการสารสนเทศมีการรายงานให้มหาวิทยาลัยได้ทราบถึงความต้องการของนักศึกษา และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข
- 3) มีระบบการบริการที่รวดเร็ว ด้วยระบบการประกันคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ได้วางแนวทางไว้ ได้แก่การบอกชื่อ นามสกุล ผู้ให้บริการสารสนเทศ มีการบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการสารสนเทศ
- 4) มีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย
- 5) บุคลากรได้รับการอบรมด้านการให้บริการที่ดี บุคลากรทุกคนได้เข้าอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จุดด้อย

- 1) สถานที่ทำงานไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ คับแคบ เปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย เนื่องจากไม่ได้มีการกำหนดสถานที่สำหรับหน่วยงานเป็นการเฉพาะ
- 2) บุคลากรทั้งหมดไม่สามารถเข้ารับการอบรมเพื่อการพัฒนาพร้อม ๆ กันได้ เนื่องจากเป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติงานให้บริการสารสนเทศตลอดเวลา ตั้งแต่ 8.00 – 19.30 น. ทุกวัน
- 3) บางครั้งนักศึกษา ติดต่อเข้ามามากทำให้เจ้าหน้าที่รับสายไม่ทัน หรือรับสายช้า
- 4) ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ ใน มสธ. ส่งให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการล่าช้า หรือไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันสมัย ตรงความต้องการของผู้ถาม

1.3 ปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องใช้ในการตอบปัญหานักศึกษาไม่ทันสมัย เช่น จำนวนชุดวิชาที่นักศึกษาสอบผ่านไปแล้ว
- 2) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นใน มสธ. เพื่อให้บริการนักศึกษา เช่น
- 3) ปริมาณงานมากกว่าคนทำงาน ทั้งงานประจำได้แก่ การให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษาทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ และยังมีภาระงานเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง สมรรถนะการประเมินตนเอง (SAR) คำรับรองการปฏิบัติราชการ และอื่นๆ
- 4) วัสดุการศึกษาที่ส่งให้นักศึกษา ล่าช้า เช่น ชุดวิชาที่ปรับปรุง หรือ ผลิตใหม่ ทำให้ประเด็นที่ต้องให้บริการเพิ่มมากขึ้น

แนวทางแก้ไข

- 1) มหาวิทยาลัยต้องกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานนำข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการนักศึกษาขึ้น Web และที่สำคัญต้องมีการ Up-date ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
- 2) ข้อมูลประชาสัมพันธ์ตามช่วงเวลากิจกรรมของนักศึกษา ควรแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร มสธ. ได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อช่วยในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษา แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง
- 3) ควรมีการเกลี้ยอัตรากำลังที่เป็นข้าราชการมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ ในส่วนของงานเอกสารตามแนวทางการบริการยุคใหม่เป็นการเฉพาะ
- 4) ควรมีการปรับรูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นกะ (4 ชั่วโมงพัก) เพื่อผ่อนคลายความเครียดในการให้บริการสารสนเทศ

อุปสรรค

- 1) ข้อมูลที่ให้บริการสารสนเทศหลายส่วนไม่เป็นปัจจุบัน
- 2) เอกสารการสอนล่าช้าได้รับการร้องเรียนจากนักศึกษามาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรีบแก้ไขปัญหโดยเร็ว
- 3) งบประมาณในการดำเนินงานน้อย
- 4) ระบบโครงสร้างโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเก่า และมีปัญหา คือ ขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา เต็มทุกสาย 20 สาย เมื่อมีสายโทรศัพท์เข้ามาเป็นสายที่ 21 เสียงโทรศัพท์จะเป็นเสียงสายเรียกแต่ไม่มีผู้รับสาย ซึ่งที่จริงเสียงที่นักศึกษา หรือประชาชนควรจะได้ยินควรเป็นเสียงที่บอกถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนกำลังให้บริการสารสนเทศอยู่ เช่น “โปรดรอสักครู่” ขณะที่เจ้าหน้าที่ทุกสายกำลังให้บริการสารสนเทศผู้อื่นอยู่ หรือเป็นเสียงสายโทรศัพท์ที่ไม่ว่าง

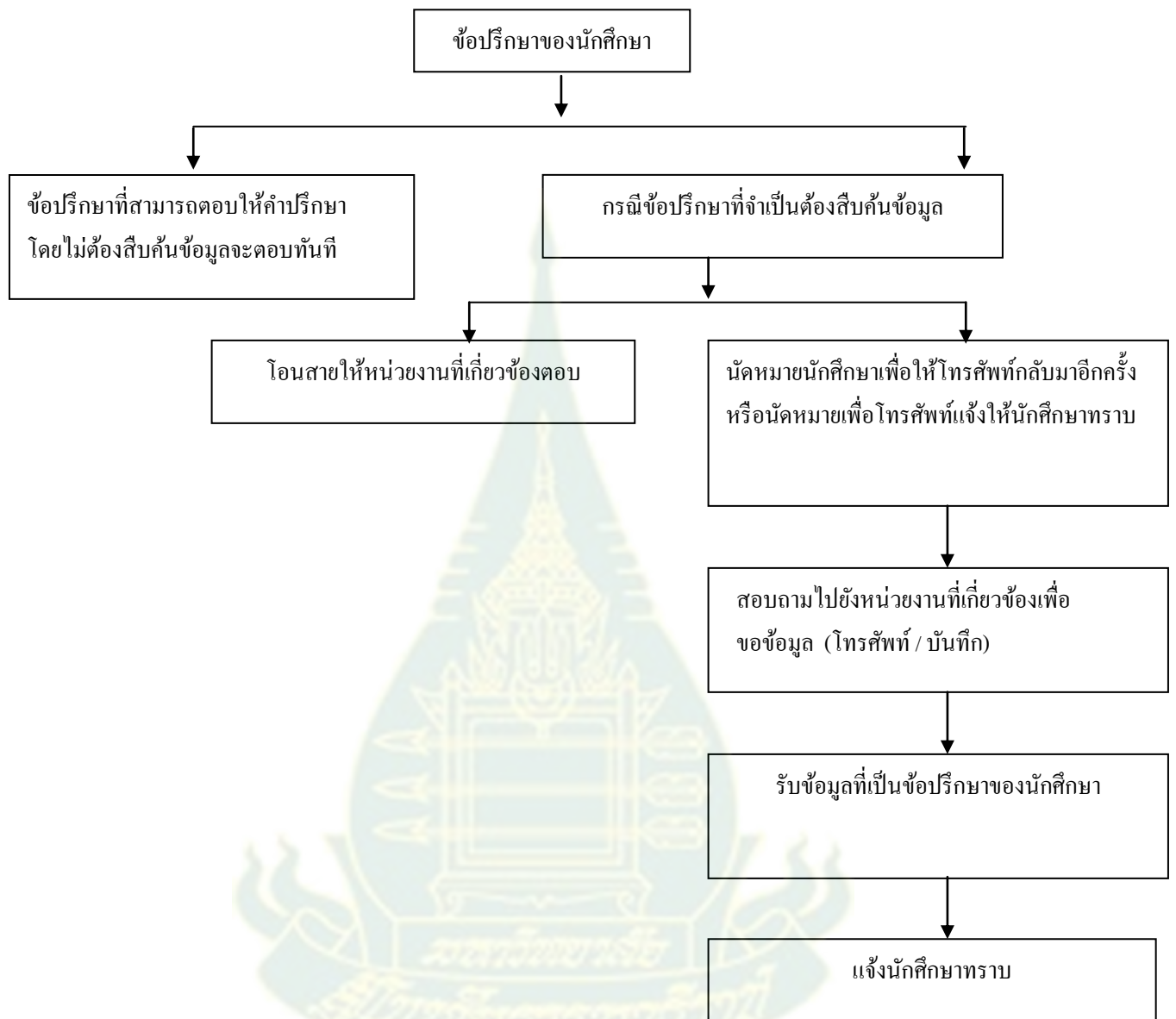
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการ

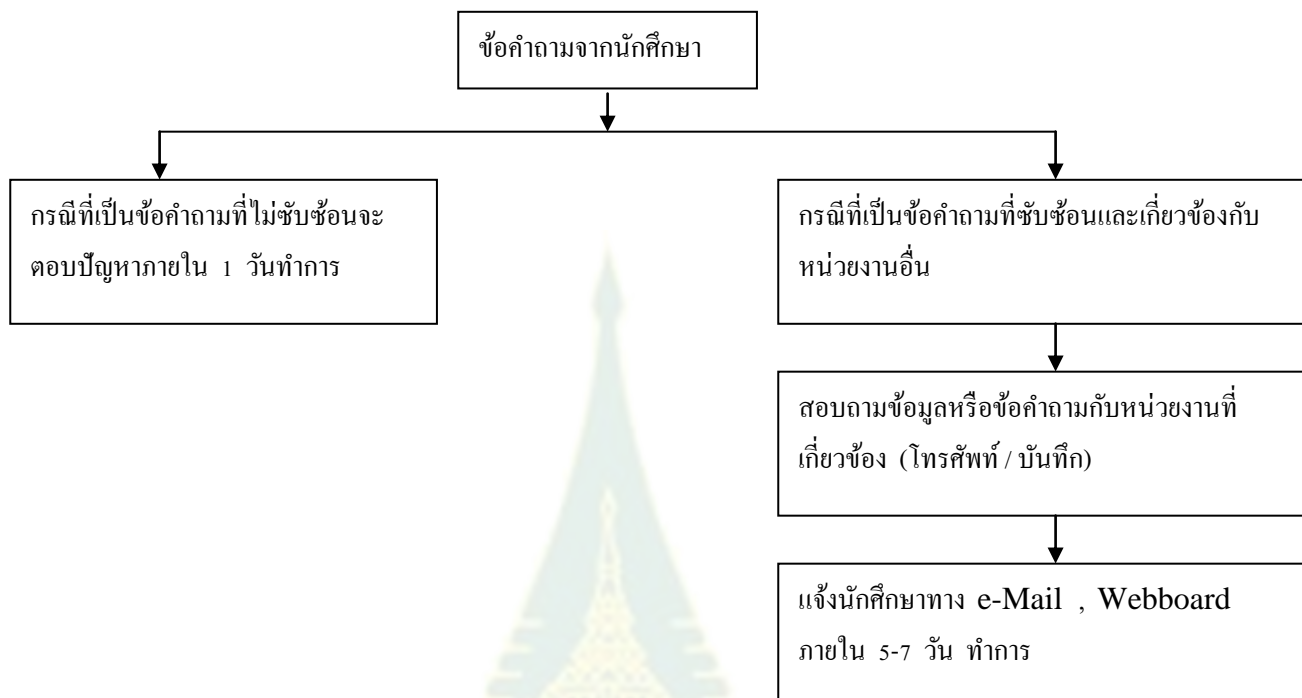
การตอบคำถามนักศึกษาผ่านช่องทาง เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ โทรศัพท์ ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา โทรสาร รถประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ งานกาชาด และ รายการวิทยุโทรทัศน์



โทรศัพท์



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



สื่อ / ช่องทางที่นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด เรียนตามลำดับมากไปหาน้อย

โทรศัพท์ กระดานสนทนา จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) ระบบการศึกษาทางไกลของ มสธ.
- 2) ช่วงเวลาการสมัครเรียนในมสธ.
- 3) เอกสารการเรียนการสอน
- 4) การขอคำร้องต่าง ๆ
- 5) การเข้าสอบ การลงทะเบียน
- 6) ค่าใช้จ่ายในการศึกษา
- 7) รายละเอียดหลักสูตรต่าง ๆ
- 8) ระยะเวลาในการเรียน

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด ขึ้นอยู่กับกิจกรรมในช่วงเวลานั้น ๆ เช่น การจัดสอบ การลงทะเบียน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การส่งเอกสารการเรียนการสอน การรับปริญญาบัตร การขอใบคำร้องต่าง ๆ

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

- 1) จัดทำระบบ Call Center ได้รับความมาตรฐาน
- 2) ปลุกฝังบุคลากร มสธ. ทุกคนให้ความร่วมมือในการเป็นประชาสัมพันธ์ของ มสธ.
- 3) เจ้าหน้าที่ควรได้รับแรงจูงใจ และการให้รางวัลที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ ได้แก่ โบนัสพิเศษ
- 4) ข้อมูลในการให้บริการ ให้ทุกหน่วยงานเป็นเจ้าภาพในการจัดทำฐานข้อมูลของตนเอง และ Update ข้อมูล โดยทุกหน่วยงานที่มีข้อมูลใหม่ ควรแจ้งให้ Call Center ได้ทราบ เพราะปัจจุบันข้อมูลที่ต้องใช้เพื่อให้บริการแก่นักศึกษายังไม่เพียงพอ
- 5) สื่อ / ช่องทางในการให้บริการ มีหลากหลาย แต่กระดานสนทนาของหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่ได้รับคำตอบที่รวดเร็ว
- 6) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้รับทราบถึงช่องทางที่นักศึกษาสามารถติดต่อกับ มสธ. ได้หลากหลาย และสะดวกมากขึ้น
- 7) ให้ความรู้นักศึกษาถึงวิธีการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง เช่น การตรวจสอบผลการสอบบน Web
- 8) ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขัน ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการให้บริการในลักษณะนี้ เนื่องจากเป็นปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเกิดขึ้นเสมอ ๆ กับหลาย ๆ หน่วยงาน

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

งานประชาสัมพันธ์มีบุคลากรทั้งสิ้น 13 คน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พนักงานรับโทรศัพท์ และนายช่างอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บข้อมูล 4 คนจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 3 คน และนายช่างอิเล็กทรอนิกส์ 1 คน ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ ระหว่าง 44 - 48 ปี เป็นเพศหญิง 3 คน เพศชาย 1 คน ระดับการศึกษา โดยสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 2 คน และประกาศนียบัตรวิชาชีพ 2 คน มีระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประมาณ 15 - 23 ปี โดยผู้ให้ข้อมูล เป็นหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการสารสนเทศ สำหรับวันที่ปฏิบัติการกิจในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของงานประชาสัมพันธ์ จะเป็นวันราชการ คือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์เท่านั้น

งานประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่เริ่มดำเนินงานพร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัย และพร้อมให้บริการสารสนเทศมาตั้งแต่ พ.ศ. 2521 แต่สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มเข้ามาในงานประชาสัมพันธ์ และ

ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ในปี พ.ศ. 2529 , 2530, 2535 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วนักศึกษา หรือ ผู้เรียน สัมฤทธิ์บัตร ที่เข้าใช้บริการสารสนเทศกับงานประชาสัมพันธ์ ประมาณ วันละ 100 คน

หน่วยงานประชาสัมพันธ์ มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการให้บริการสารสนเทศ คือ ข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ฐานข้อมูล ข่าว มสธ. ที่ออกเป็นราย 3 เดือน และข่าวที่ส่งไปออกตาม หนังสือพิมพ์ เดือนละ 2 ครั้ง คือ หนังสือพิมพ์มติชน และหนังสือพิมพ์คมชัดลึก

การประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย คือ

- 1) สำนักทะเบียนและวัดผล เรื่องการลงทะเบียน การสอบ การขอจบ
- 2) ศูนย์สัมมนา เรื่อง การจองห้องพัก
- 3) สำนักเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เรื่อง สื่อประกอบชุดวิชา
- 4) ศูนย์สารสนเทศ กรณีติดต่อกับสำนักทะเบียนและวัดผล หรือสำนักพิมพ์ ไม่สะดวกงาน

ประชาสัมพันธ์จะส่งต่อให้ศูนย์สารสนเทศช่วยประสานต่อให้

- 5) สำนักบริการการศึกษาเรื่องเอกสารการสอน การเข้าอบรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
- 6) สำนักวิชาการ เรื่องการเข้าอบรมเข้มเสริมประสบการณ์วิชาชีพ

งานประชาสัมพันธ์มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ ด้วยการสังเกต และรายงานผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

1) สามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ทันทีไม่ต้องโอนเรื่องไปให้หน่วยงานอื่น ยกเว้นบางเรื่องเป็น รายละเอียดที่ลึก ที่งานประชาสัมพันธ์ไม่สามารถให้คำตอบได้ เช่น ข้อมูลของนักศึกษาในระบบฐานข้อมูล ของมหาวิทยาลัย

2) ด้วยความเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน จึงมีจิตสำนึกในการให้บริการนักศึกษาใน ทุกเรื่องที่ต้องการคำตอบ

3) เข้าใจโครงสร้างองค์กรจึงสามารถประสานงานต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้ตามที่นักศึกษา ต้องการ

จุดด้อย

1) การตอบคำถามหรือการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาบางเรื่องไม่สามารถให้คำตอบกับ นักศึกษาได้ หากเป็นข้อมูลเชิงลึกของบางหน่วยงาน เช่น ลงทะเบียนมาแล้วได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา แล้วหรือไม่ ของสำนักทะเบียนและวัดผล เป็นต้น

2) การให้บริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ไม่สามารถประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการสารสนเทศ เนื่องจากผู้รับสารมีโอกาสที่จะสื่อสารผ่านสื่อมวลชนน้อย

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

1) นักศึกษายังไม่เข้าใจในระบบการศึกษาทางไกล มสธ. นักศึกษาส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการศึกษาในโรงเรียนที่มีผู้บอกกล่าวอธิบายแต่การศึกษาในระบบทางไกลเอง มสธ. นักศึกษาต้องศึกษาเองจากเอกสารหรือสื่อต่าง ๆ ที่ส่งให้ ซึ่งนักศึกษามักไม่อ่านหรือฟัง จึงทำให้มีการถามคำถามมายัง มสธ. ซึ่งมีคำตอบอยู่แล้วในสื่อต่าง ๆ

2) นักศึกษา มสธ. บางคนเป็นคนที่เข้าใจอะไรได้ช้า หรือไม่ค่อยเข้าใจ แนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศจึงต้องอธิบายทำความเข้าใจซ้ำแล้วซ้ำเล่า และต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความอดทนสูง

อุปสรรค

1) ปริมาณงานในหน่วยงานประชาสัมพันธ์มีมากกว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

2) หน่วยงานในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติยังไม่เข้าใจลักษณะงานประชาสัมพันธ์ว่า บางเรื่องต้องใช้งบประมาณมากเพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงนักศึกษา ผู้เรียน หรือ ผู้สนใจทั่วไป เช่น การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์เป็นสื่อที่เข้าถึงนักศึกษาและประชาชนได้ดี แต่ต้องใช้งบประมาณสูง

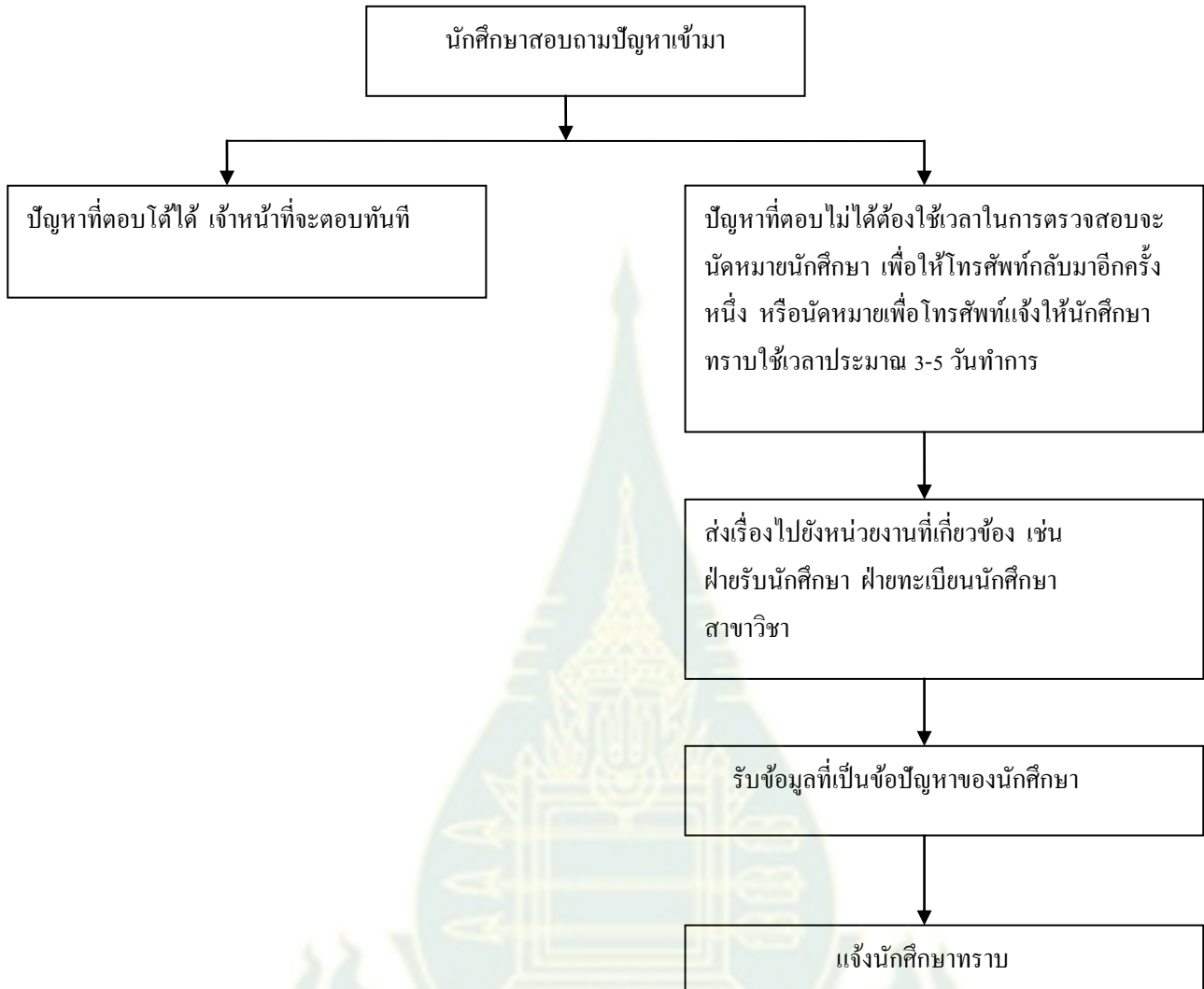
3) คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ยังไม่ช่วยในงานประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร มีการประชุมเพียงปีละ 1-2 ครั้งเท่านั้น ส่วนใหญ่เป็นไปในด้านการรณรงค์เพิ่มยอดนักศึกษามากกว่าการแก้ไขการบริการสารสนเทศ

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

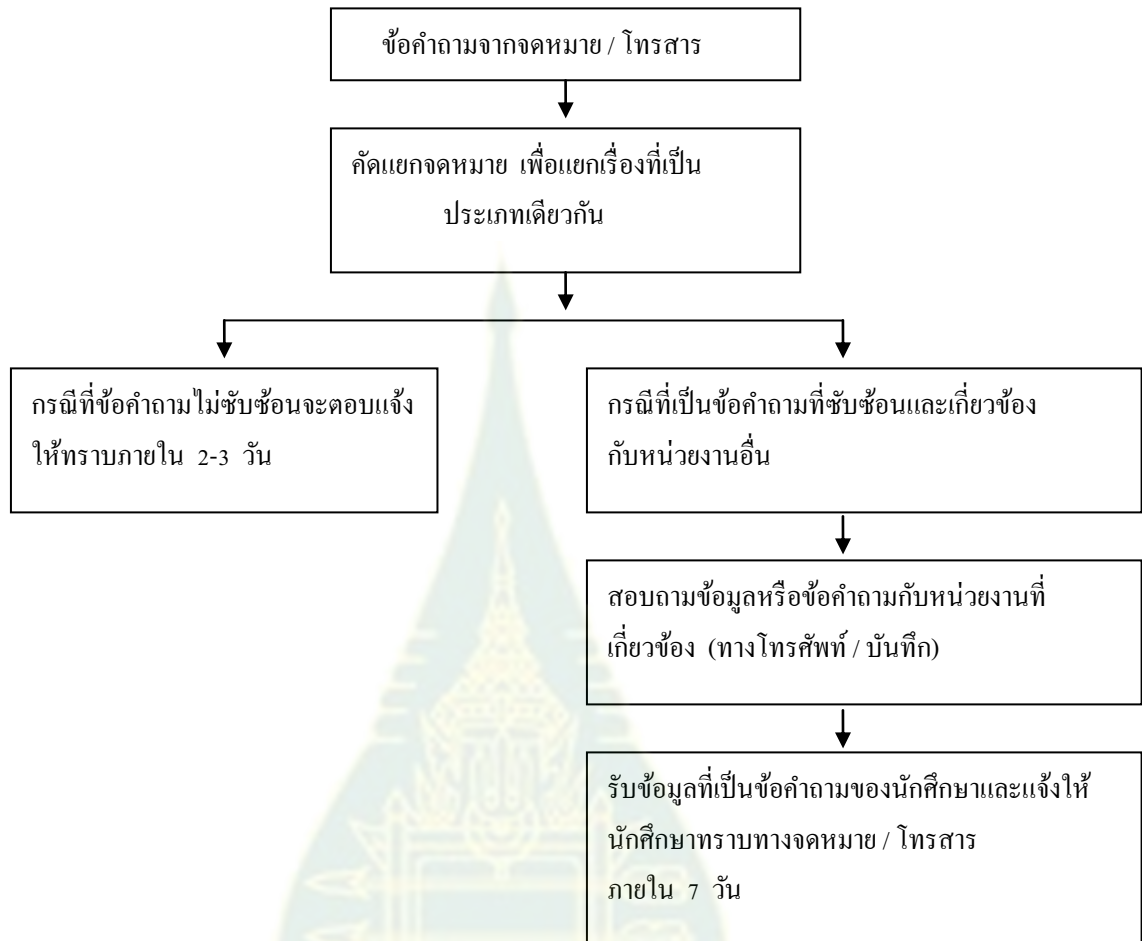
2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

การให้บริการสารสนเทศในงานประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบคำถามนักศึกษาผ่านช่องทางหลากหลายช่องทางที่เข้าถึงนักศึกษา คือ โทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา นักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง ออกอากาศทุกวันเวลา 21.30 – 21.40 น. ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เพื่อการศึกษาของกรมประชาสัมพันธ์ ที่เป็นการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาให้ได้ทราบข่าวความเคลื่อนไหว ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย รายการวิทยุโทรทัศน์ ออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11 ทุกวันอังคาร และพฤหัสบดี เวลา 05.05 – 05.25 น. และทางสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมช่อง 88 ทุกวันจันทร์ วันพุธ วันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และสถานีช่อง E TV. ทุกวันจันทร์ และทางโทรสารเป็นช่องทางที่นักศึกษาติดต่อใช้ช่องทางนี้น้อยที่สุด

โทรศัพท์



จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



สื่อ / ช่องทางที่นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศในงานประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นช่องทางที่เข้าถึงได้ค่อนข้างง่ายกว่าช่องทางอื่น ๆ โดยช่องทางโทรศัพท์มักได้รับการร้องเรียนเสมอ ๆ ว่า มีเสียงเรียกสาย แต่ไม่มีผู้รับสาย เนื่องจากการตั้งระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย หากโทรศัพท์ทุกสายมีเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการสารสนเทศอยู่ และมีสายเรียกเข้ามาอีก เสียงเรียกที่ปลายสายได้ยินจะเป็นเสียงเรียกเข้าแต่ไม่มีผู้รับสาย

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา โดยทั่วไปเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอน ระยะเวลาในการเปิดรับสมัครหลักสูตรต่าง ๆ และการติดต่อกับหน่วยงานภายใน มสธ.

สำหรับประเด็นที่นักศึกษาส่วนใหญ่สอบถามหรือใช้บริการมากที่สุดจะสอบถามเกี่ยวกับ

- 1) วุฒิที่จะใช้สมัครในสาขาวิชาต่าง ๆ
- 2) คุณสมบัติของผู้จะเข้าเรียนกับ มสธ.
- 3) จะเรียนสาขาวิชาอะไรดีจึงจะสามารถจบได้เร็ว
- 4) ระบบการเรียนการสอนทางไกลเป็นอย่างไร มีวิธีการเรียนแตกต่างกับการเรียนการสอนในระบบ

ปิด

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ ควรมีทุกอาคารในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการสื่อสารนโยบาย กิจกรรมให้กับบุคลากรของ มสธ. และเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้แก่นักศึกษาได้ทราบได้อีกทางหนึ่ง

2) เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ทุกวันนี้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถหาเวลาไปหาความรู้เพิ่มเติมได้ เพราะบุคลากรมีน้อยแต่งานมีมาก

3) สื่อที่ส่งตรงถึงนักศึกษาได้ดีที่สุด คือ ข่าว มสธ. ที่เคยส่งให้นักศึกษาทุกเดือน แต่ปรับมาเป็น 3 เดือนต่อครั้ง ทำให้ข้อมูลที่นักศึกษาควรทราบและควรเร่งดำเนินการไม่ทัน เช่น การลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนซ่อม การสอนเสริม การอบรมเข้ม เป็นต้น ทำให้นักศึกษาต้องติดต่อกับมหาวิทยาลัยมากขึ้นจึงควรเพิ่มข่าว มสธ. ให้มีความถี่มากขึ้น

4) นักศึกษา มสธ. มีข้อจำกัดค่อนข้างมากในหลายเรื่อง เช่น นักศึกษากระจายอยู่ทั่วประเทศ การใช้เวลาในการอธิบายบางคนต้องใช้เวลาาน เพราะเข้าใจช้าจึงจำเป็นต้องเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ หรือเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

5) ควรมีการออกอากาศรายการประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงระบบ F.M. เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

6) ฐานข้อมูลนักศึกษาควรให้งานประชาสัมพันธ์ได้เข้าถึงได้ด้วย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

7) จ้างหน่วยงานมืออาชีพมาช่วยในงานประชาสัมพันธ์ในบางกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อย

8) เพิ่มความถี่ของการติดต่อสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้นักศึกษาได้ใกล้ชิดและมีความรู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัยมากขึ้น

ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา มีบุคลากรทั้งสิ้น 32 คน โดยมีผู้ให้บริการสารสนเทศทั้งทางโทรศัพท์ 10 คน อีก 12 คน ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศทางจดหมาย e-Mail กระดานสนทนา และประสานข้อมูลให้บริการสารสนเทศแก่ศูนย์สารสนเทศ โดยได้เก็บข้อมูลจากบุคลากร 5 คน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์อายุระหว่าง 40-52 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี 4 คน ปริญญาโท 1 คน ทำหน้าที่ผู้บริหารงาน 1 คน และผู้ปฏิบัติงาน 4 คน วันที่ปฏิบัติการกิจการให้บริการสารสนเทศ คือ วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ โดยสถานที่ทำงานจะอยู่ที่ ชั้นล่างอาคารบริการ 1 ก่อนไปทางอาคารบริการ 2 โดยห้องสำหรับให้บริการผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเองเป็นห้องแคบไม่ค่อยสะดวกต่อผู้มาติดต่อ หากมากันมากซึ่งในช่วงใกล้ปีครบสมัครจะมีผู้มาติดต่อค่อนข้างมากมหาวิทยาลัยได้ให้ไปใช้ห้องประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าเป็นห้องรับนักศึกษา หรือผู้สนใจทั่วไป ซึ่งที่จริงแล้วห้องนี้ก็ได้สร้างขึ้นเพื่อการรับสมัครจึงไม่ค่อยสะดวกต่อผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง

หน่วยงานเริ่มให้บริการสารสนเทศตั้งแต่เริ่มเปิดมหาวิทยาลัย โดยตามโครงสร้างเดิมเป็นหน่วยคำร้องฝ่ายทะเบียนนักศึกษา และเมื่อปรับโครงสร้างใหม่จึงเป็น ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เริ่มให้บริการสารสนเทศ ตามระยะเวลาการทำงานของตนเองคือตั้งแต่ 14 - 26 ปี จำนวนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ เฉลี่ยเดือนละ 15,000 - 20,000 คน

สำหรับการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อให้บริการทางด้านสารสนเทศ ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับนักศึกษา สามารถค้นหาคำตอบ ได้ด้วยตนเอง เช่น การประกาศผลสอบ ส่วนการประสานการให้ข้อมูลทางด้านสารสนเทศ มีการติดต่อกับหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักบริการการศึกษา ศูนย์สารสนเทศ หน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัย รวมทั้งสาขาวิชาทั้งหมด และหลังจากมีการให้บริการทางด้านสารสนเทศแก่นักศึกษาแล้ว ศูนย์ข้อมูลทะเบียนฯ มีการประเมินความพึงพอใจสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเอง ด้วยการให้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ประกาศ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาเนื่องจากปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลายาวนาน จึงให้คำแนะนำได้ถูกต้อง แม่นยำ และตรงตามความต้องการของนักศึกษา

จุดด้อย

- 1) ข้อจำกัดของระบบออนไลน์ซึ่งบางครั้งไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้
- 2) สถานที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเองคับแคบไม่สะดวกสำหรับนักศึกษาที่มารับบริการ บางรายต้องยืนรอ สถานที่ให้บริการสารสนเทศไม่ได้สร้างเพื่อการให้บริการเป็นการเฉพาะ เป็นการไปใช้สถานที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ควรมีสถานที่การให้บริการเป็นการเฉพาะติดต่อได้ง่ายและสะดวกสบาย

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

คู่สายโทรศัพท์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับ การให้บริการแก่นักศึกษา นักศึกษาติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก

แนวทางแก้ไข

- 1) ควรมีระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการให้บริการโดยนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง ได้แก่ นักศึกษาสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเองว่าสอบผ่านชุดวิชาใดไปแล้ว โดยไม่ต้องสอบถามมาที่มหาวิทยาลัย
- 2) ควรวางระบบ ออนไลน์ให้กับหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาด้วย
- 3) มหาวิทยาลัยควรจัดสถานที่สำหรับนักศึกษา ที่มาติดต่อด้วยตนเองโดยเฉพาะในช่วงที่มีการเปิดรับ การลงทะเบียน จะมีผู้มาติดต่อด้วยตนเองเป็นจำนวนมาก ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมสำหรับการให้บริการ

อุปสรรค

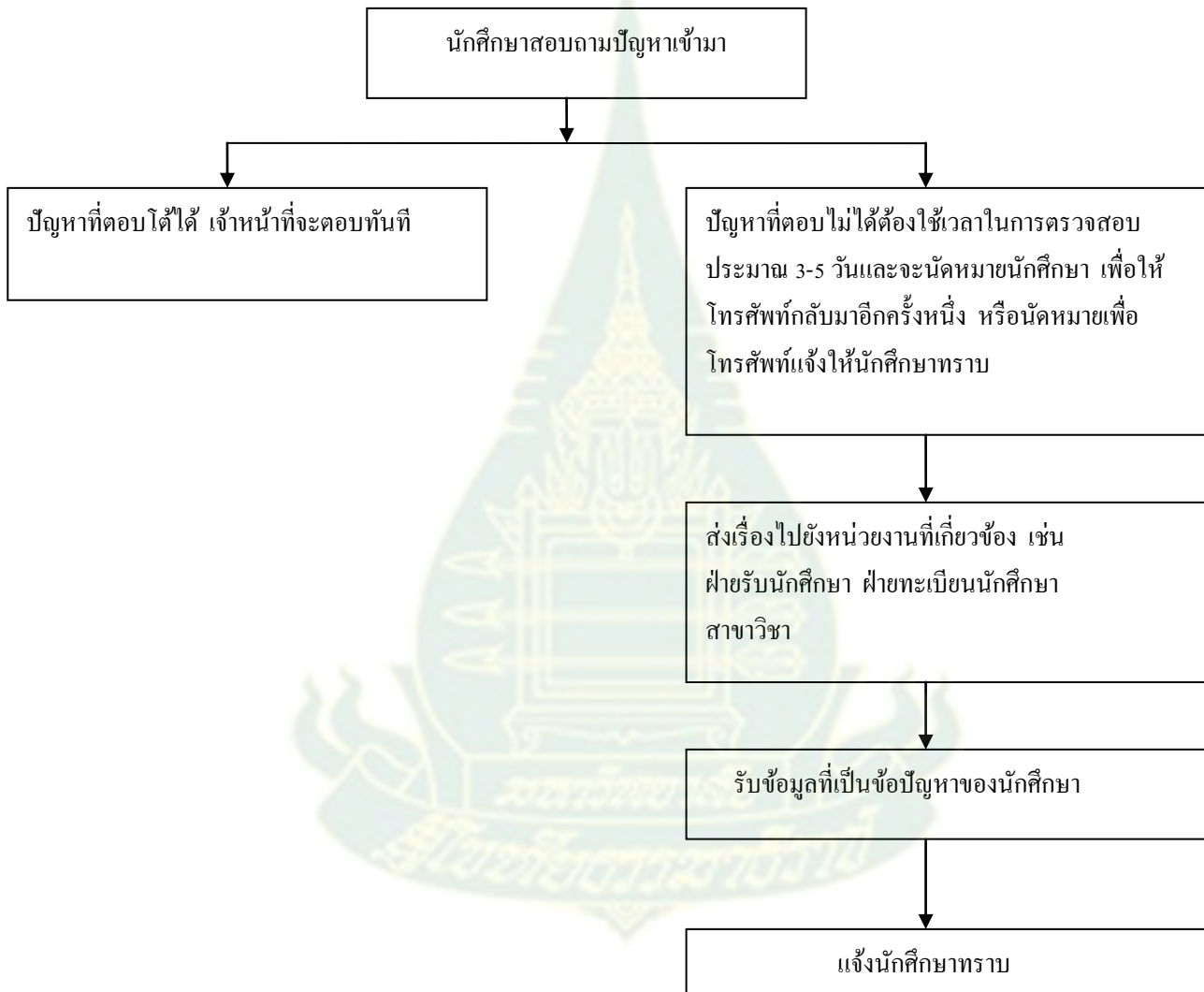
- 1) หน่วยงานยังขาดระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ สำหรับการบริการนักศึกษา
- 2) ความซ้ำซ้อนในการบริการข้อมูลสารสนเทศแก่นักศึกษา มีหลายหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลคล้ายกัน เช่น ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา กับศูนย์สารสนเทศ

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

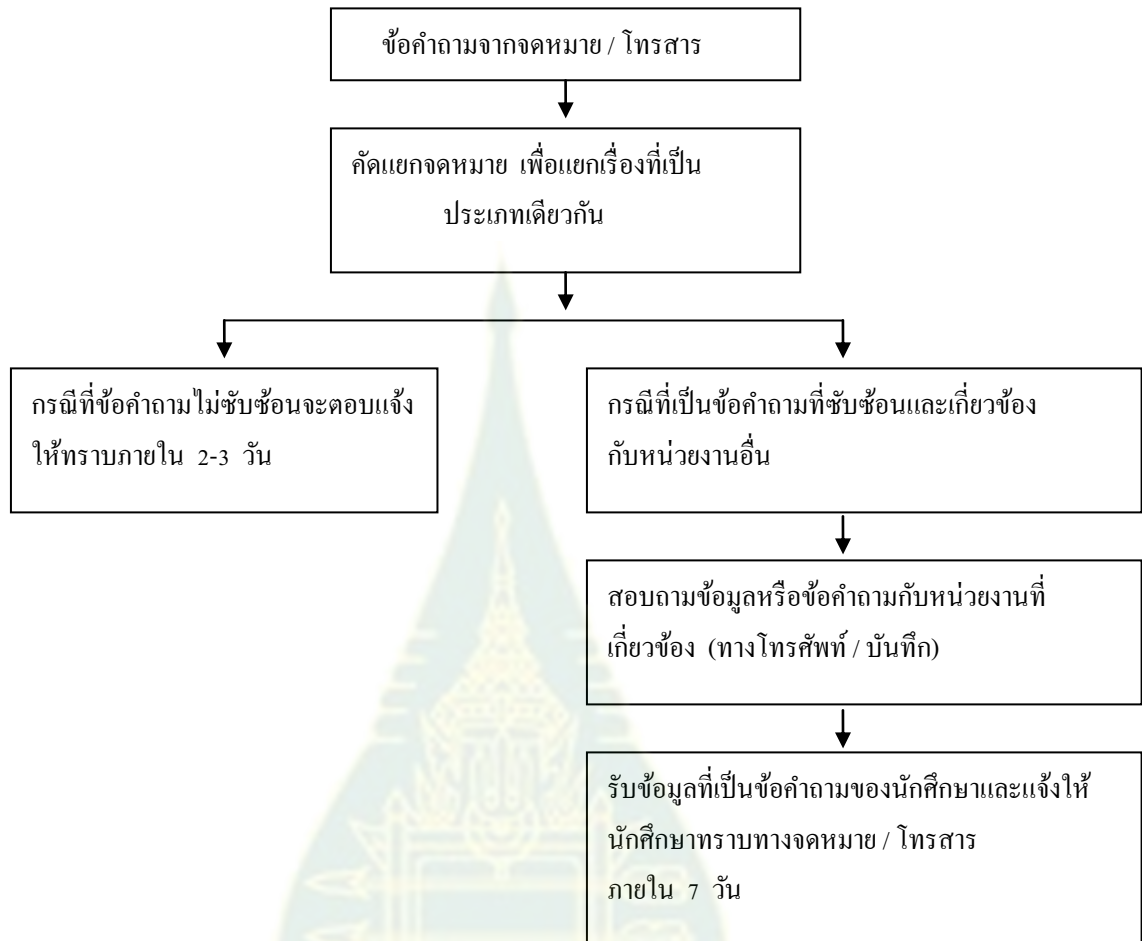
2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

เป็นการตอบคำถามนักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา
ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง และทางโทรสาร โดยมีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

โทรศัพท์



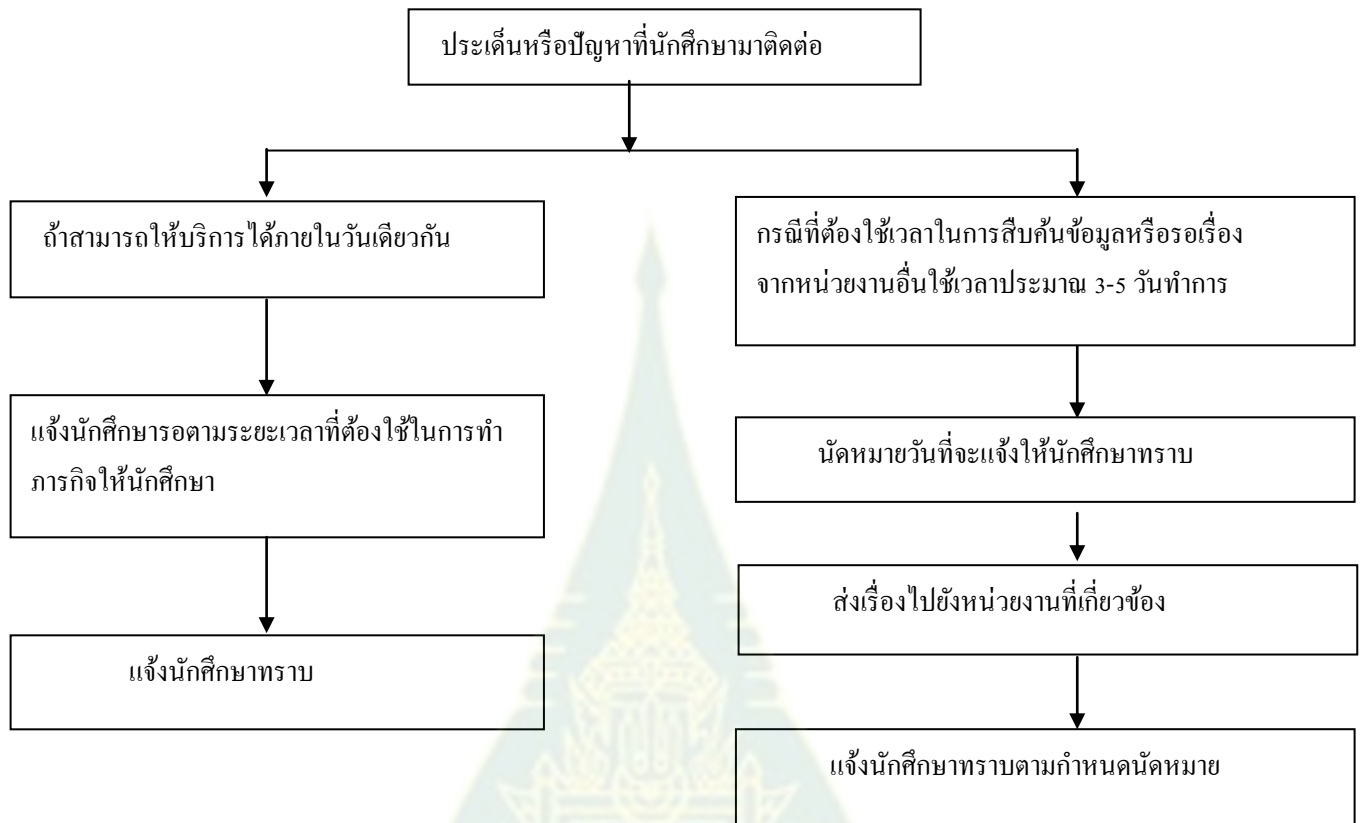
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



ติดต่อด้วยตนเอง



ช่องทางต่างๆในการให้บริการฯ คือ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ส่วนสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ ได้แก่ โทรศัพท์ รองลงมา คือ มาติดต่อด้วยตนเอง เว็บบอร์ด และสุดท้าย คือ จดหมาย

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) กิจกรรมงานลงทะเบียนนักศึกษาในทุก ๆ ด้าน
- 2) การประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจะไปเข้าสอบที่สนามสอบที่อื่น จะทำได้หรือไม่ และต้องทำอย่างไร

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน รายละเอียดเกี่ยวกับการสอบ และข้อมูลเกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษา

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการโดยมีการฝึกอบรมบุคลากร และศึกษาดูงานตามหน่วยงานอื่นๆ

2) จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมระบบออนไลน์ที่สมบูรณ์ สถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกสบายแก่นักศึกษา

3) ในส่วนของข้อมูลในการให้บริการ ควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัย มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสำหรับงานบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ

4) ส่วนสื่อหรือช่องทางในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มากยิ่งขึ้น เช่น การให้ข้อมูลผ่าน SMS AIS เว็บไซต์ อีเมล รวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งยังมีความสำคัญสำหรับนักศึกษาที่ไม่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้

5) ในส่วนของนักศึกษาผู้รับบริการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้เรียนในระบบทางไกลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้สึกใกล้ชิด ไม่โดดเดี่ยวต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

บุคลากรผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุระหว่าง 37-52 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี 1 คน ปริญญาโท 4 คน ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่าง 13-25 ปี ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร 1 คน และระดับปฏิบัติงาน 4 คน วันที่ปฏิบัติภารกิจในการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ วันจันทร์ ถึงวันเสาร์

หน่วยงานเริ่มให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ตั้งแต่เริ่มเปิดมหาวิทยาลัยและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สนใจตั้งแต่เริ่มก่อนสมัครเรียน ระหว่างเรียน และก่อนสำเร็จการศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เริ่มให้บริการทางสารสนเทศตามระยะเวลา การทำงานของตนเอง คือตั้งแต่ 10 - 25 ปี สำหรับจำนวนผู้มาใช้บริการสารสนเทศ เฉลี่ยเดือนละประมาณ 1200-1500 คน

การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการทางสารสนเทศ มีการบันทึกข้อมูลนักศึกษาที่หน่วยงานให้บริการลงในแฟ้มข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการเริ่มเชื่อมต่อฐานข้อมูล นักศึกษากับหน่วยงานสำนักทะเบียนและวัดผล และศูนย์สารสนเทศ

ในส่วนของการประสานการให้บริการสารสนเทศ นักศึกษามีการประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล ศูนย์สารสนเทศ ฝ่ายอบรมประสบการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการและสาขาวิชา และหลังจากมีการให้บริการทางด้านสารสนเทศแก่นักศึกษาแล้ว ฝ่ายแนะแนวฯ ได้มีการประเมินเอกสารแนะแนวเฉพาะเรื่อง มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่าย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) บุคลากรของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในระบบการเรียนการสอนทางไกล เนื่องจากปฏิบัติงานที่ มสธ. มาไม่ต่ำกว่า 10 ปี
- 2) บุคลากรมีศักยภาพ และประสบการณ์ในการทำงานมานาน สามารถให้บริการนักศึกษาได้รวดเร็วทันใจ
- 3) ฝ่ายฯ ให้ความสำคัญกับงานบริการด้วย มีการจัดประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อสรุปคำถามที่พบจากนักศึกษา มีการจัดทำสรุปเป็นเล่ม

จุดด้อย

มีระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาทุกคนจะอยู่ที่ สำนักทะเบียนและวัดผล ฝ่ายฯ ไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูล หรือเข้าถึงได้ นอกจากข้อมูลของนักศึกษาที่มาติดต่อกับหน่วยงาน จึงมีการบันทึกข้อมูลของนักศึกษาลงในแฟ้มข้อมูลที่จัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะของหน่วยงานเอง

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

- 1) การไม่มีฐานข้อมูลของนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ทันทีทันใดในบางคำถาม
- 2) การเชื่อมต่อฐานข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ทำให้ไม่สามารถให้บริการนักศึกษาได้ครอบคลุมทุกเรื่อง
- 3) การที่นักศึกษาผู้มารับบริการสารสนเทศไม่ได้อ่านเอกสารคู่มือนักศึกษาให้ละเอียด คำถามบางส่วนมีข้อมูลอยู่ในคู่มือนักศึกษาแล้ว ทำให้ต้องเสียเวลาในการบริการ ส่วนนี้

แนวทางแก้ไข

มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายให้จัดทำฐานข้อมูลของนักศึกษา มสธ. และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศได้

อุปสรรค

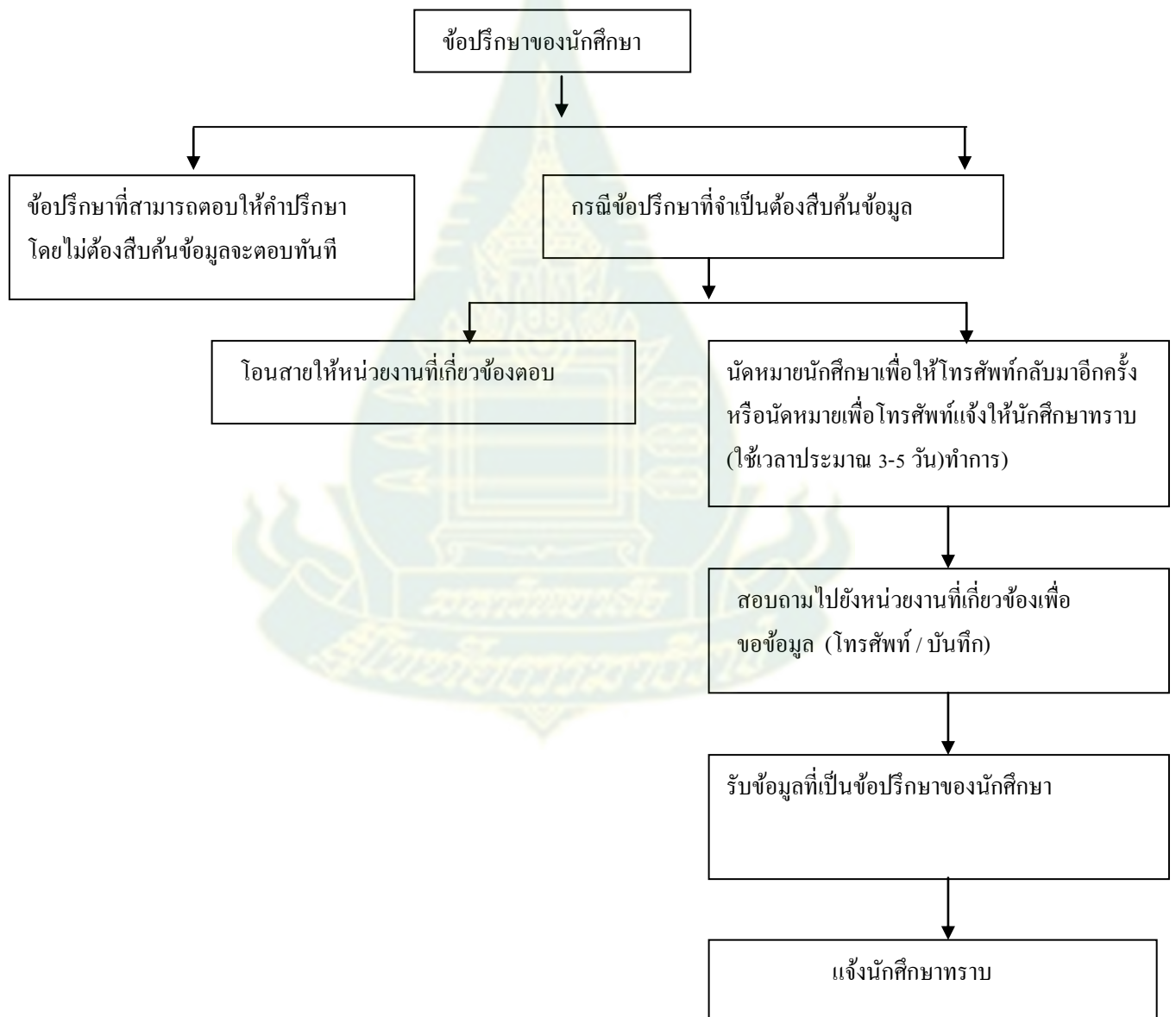
- 1) ไม่มีฐานข้อมูลของนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถบริการตอบคำถามนักศึกษาได้ในหลายคำถาม
- 2) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ของบุคลากรมีข้อจำกัด เป็นอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศ

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

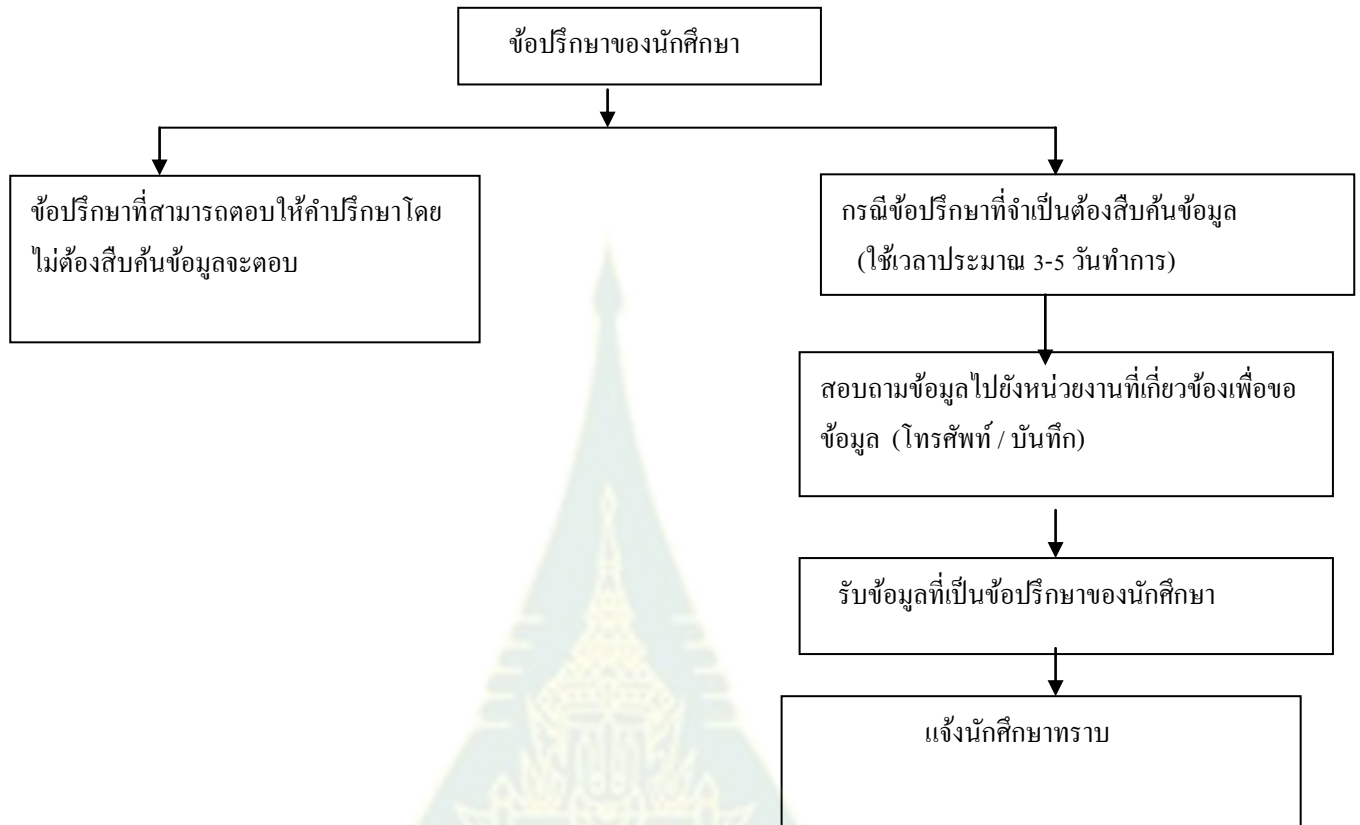
2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาผ่านทาง โทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง ผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ โทรสาร และมีการแนะนำนัดหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ปี 2, 3, 4 โดยมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ ดังนี้

โทรศัพท์



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



รูปแบบการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของฝ่ายแนะแนวการศึกษา เช่น เอกสารปฐมนิเทศ เอกสารวิชาการเฉพาะเรื่อง (เรียนอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ แนะนำอาชีพ) รายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการแนะแนว สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 40 นาที เป็นรายการสด ทุกวันศุกร์ เวลา 15.20 -16.00 น . รายการวิทยุโทรทัศน์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 40 นาที เป็นรายการสด ทุกวันจันทร์ เวลา 11.00 -12.00 น. รายการวิทยุออนไลน์ สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง ทุกวันจันทร์ เวลา 11.00 -12.00 น. เนื้อหาการในผลิตรายการส่วนใหญ่เกี่ยวกับ การแนะแนวการศึกษา

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) วิธีศึกษาในระบบการเรียนทางไกล
- 2) งานทะเบียน เช่น การลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนสอบซ่อม
- 3) การให้คำปรึกษาทางการเรียน เช่น การเรียนต่อระดับปริญญาตรีของ มสธ.

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด

- 1) การขอคำปรึกษาทางการเรียน
- 2) การลงทะเบียนเรียน
- 3) เรื่องทุนการศึกษา

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่องานให้บริการ
- 2) ข้อมูล ในการให้บริการ ควรมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลทางด้านสารสนเทศ เพื่อสะดวกในการสืบค้น และตอบคำถามแก่นักศึกษา
- 3) สื่อหรือช่องทาง ในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านสารสนเทศ ในทุกๆ ด้าน เช่น ระบบ SMS
- 4) ในส่วน of นักศึกษาผู้รับบริการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทำความเข้าใจกับระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งต้องเน้นในการศึกษารายละเอียดของเอกสาร ที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้นักศึกษาทุกฉบับ นักศึกษาจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ของมหาวิทยาลัยในแต่ละหน่วยงาน

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

บุคลากรผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุระหว่าง 50 - 52 ปี เป็นกลุ่มบุคลากรที่เข้าทำงาน ในมหาวิทยาลัยใกล้เคียงกัน คือระหว่าง 20 - 28 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี 2 คนปริญญาโท 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร 1 คน และระดับปฏิบัติการ 4 คน วันที่ปฏิบัติภารกิจในการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ วันจันทร์ ถึง วันเสาร์

หน่วยงานเริ่มให้บริการสารสนเทศตั้งแต่เริ่มเปิดมหาวิทยาลัย คือ พ.ศ. 2523 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เริ่มให้บริการสารสนเทศตามระยะเวลาการทำงานของตนเอง คือ ตั้งแต่ 20 - 28 ปี จำนวนผู้มาใช้บริการสารสนเทศที่ศูนย์ไปรษณีย์เฉลี่ยเดือนละ 500 - 1500 คน มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับช่วงเดือนที่นักศึกษาจำเป็นต้องติดต่อ เช่น ช่วงเวลาจัดส่งเอกสารการสอนให้นักศึกษา จะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

สำหรับฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ได้แก่ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัย

ในส่วนของการประสานการให้ข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อ กับหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล ศูนย์สารสนเทศ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง และสาขาวิชาต่างๆ

การประเมินให้บริการทางด้านสารสนเทศ ศูนย์ฯ ยังไม่เคยดำเนินการ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) สามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว กรณีนักศึกษาสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับเอกสาร หรือสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย หลังจากได้รับฐานข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา จากสำนักทะเบียนและวัดผล
- 2) ศูนย์ ได้เริ่มมีการใช้ระบบการส่งข้อความแบบสั้นทางโทรศัพท์มือถือ แก่นักศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสารสนเทศ

จุดด้อย

- 1) เป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรซึ่งเป็นลูกจ้างรายวัน ซึ่งมีฐานะทางหน้าที่การงานไม่มั่นคง ลาออกจากงานบ่อย ทำให้ขาดผู้ที่มีประสบการณ์ในการบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- 2) โทรศัพท์ที่ใช้ในงานบริการเสียบ่อย ทำให้นักศึกษาติดต่อเข้ามาลำบาก

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

บุคลากรต้องเสียเวลาให้บริการ กับข้อคำถามของนักศึกษาซึ่งสามารถหาอ่านได้ ในคู่มือนักศึกษา หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้ นักศึกษาไม่ค่อยอ่านเอกสารที่มหาวิทยาลัยส่งให้ในแต่ละช่วงที่ต้องมีกิจกรรมในการเรียนการสอน

แนวทางแก้ไข

มหาวิทยาลัยควรเน้นย้ำประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เกี่ยวกับปัญหาหากไม่ศึกษาคู่มือนักศึกษา หรือสื่อสิ่งพิมพ์ที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้

อุปสรรค

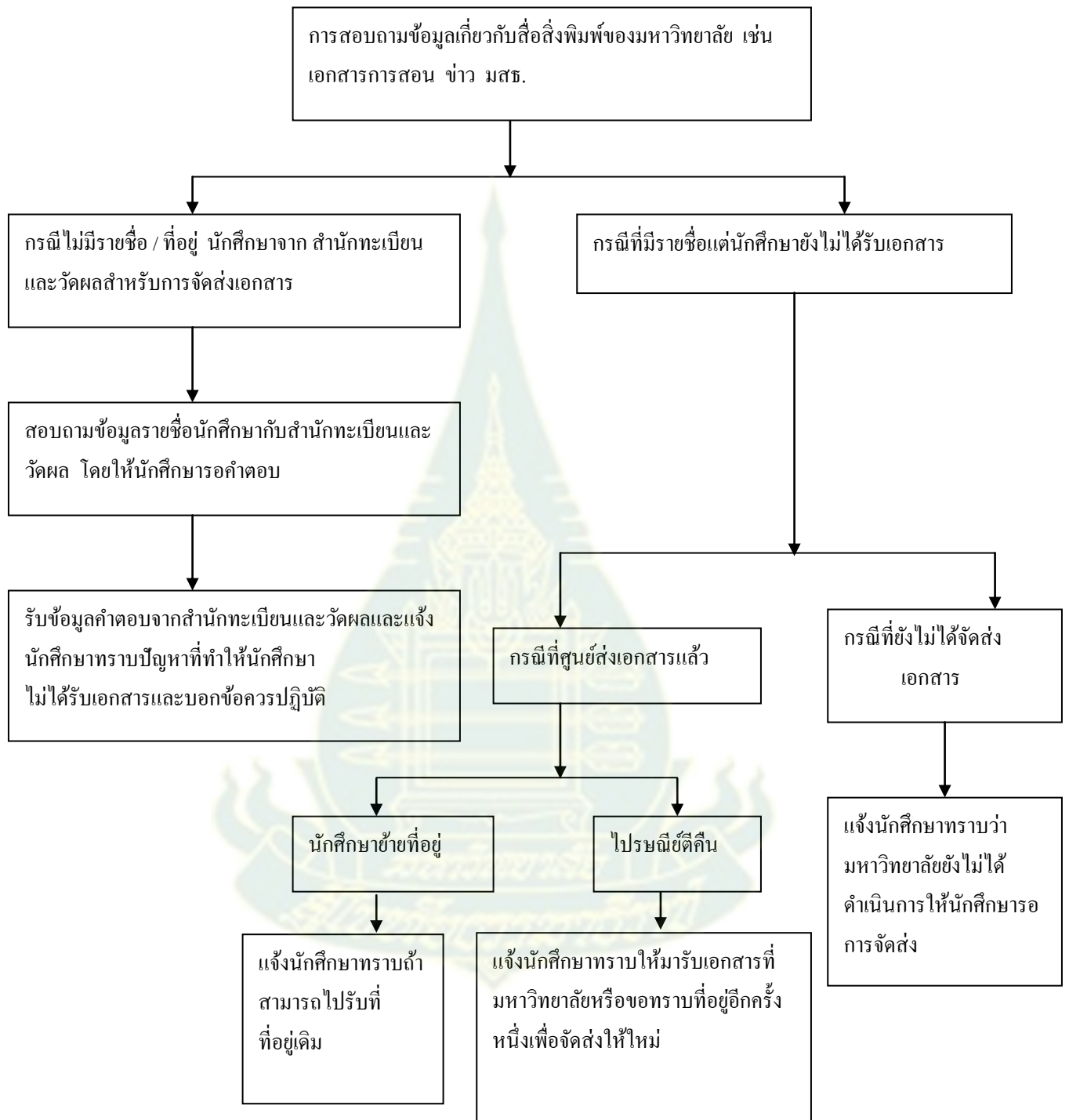
การที่เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ไม่เสร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องจัดส่งให้นักศึกษาทำให้เป็นอุปสรรคในการที่จะให้ข้อมูลกับนักศึกษา บุคลากรไม่สามารถให้คำตอบแก่นักศึกษาได้

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ศูนย์บริการการสอบทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา ให้บริการสารสนเทศ แก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง และโทรสาร โดยมีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

โทรศัพท์ / จดหมาย



ส่วนสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษามาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์ และจดหมาย

2.2 ประเด็นในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา

1) การจัดส่งเอกสารการสอน

2) การจัดส่งสิ่งพิมพ์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย เช่น ข่าว มสธ. ข่าวทำเนียบบัณฑิต

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด คือ เอกสารการสอน และ สื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องรู้ข้อมูลในส่วนของตนเองอย่างละเอียด เพื่อให้บริการสารสนเทศอย่างถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งการมีจิตสำนึกในงานบริการ

2) ควรมีการรณรงค์ให้นักศึกษาผู้รับบริการสารสนเทศควรรักษาผลประโยชน์ของตนเอง สำหรับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งหมายถึงต้องพยายามศึกษาคู่มือ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้

งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

บุคคลผู้ให้สัมภาษณ์ มีอายุระหว่าง 46 - 53 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี 3 คน ปริญญาโท 2 คน ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัย อยู่ระหว่าง 24 - 28 ปี ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร 1 คน และระดับปฏิบัติงาน 4 คน วันที่ปฏิบัติการกิจให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ช่วงที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมสอนเสริม จะมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา เพิ่มวันเสาร์และวันอาทิตย์

หน่วยงานเริ่มให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ปี พ.ศ. 2532 โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เริ่มให้บริการสารสนเทศในปีดังกล่าว จำนวนนักศึกษา ที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 100 - 200 คน ช่วงที่มีการจัดอบรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ จะมีนักศึกษาใช้บริการสารสนเทศมากกว่าปกติ

ในส่วนของฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศ หน่วยงานยังไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นการใช้ฐานข้อมูลที่ได้มาจากสำนักทะเบียนและวัดผล

การประสานงานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา มีการประสานงานกับหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล ศูนย์สารสนเทศ และสาขาวิชาต่าง ๆ

และสำหรับการประเมินการให้บริการสารสนเทศ หน่วยงานยังไม่มีดำเนินการ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

การมีบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตลอดวันทำการ และในช่วงสอนเสริมที่เป็นวันเสาร์และวันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. จะมีบุคลากรอยู่ปฏิบัติงานคอยบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์แก่นักศึกษา

จุดด้อย

- 1) คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานมีน้อย ไม่เพียงพอสำหรับใช้งานเพื่อบริการนักศึกษา
- 2) บุคลากรของศูนย์มีน้อย ไม่เพียงพอสำหรับงานบริการ จัดฝึกอบรมปฏิบัติเสริมทักษะ 70 ครั้งต่อภาคการศึกษาใน 8 สาขาวิชา

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

อุปสรรค

นักศึกษาเปลี่ยนแปลงที่อยู่ใหม่แต่หน่วยงาน ได้ข้อมูลเดิม ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูล เรื่องการสอนเสริม การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ จดหมายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง และโทรสาร โดยมีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

โทรศัพท์ / โทรสาร

การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดวันสอนเสริม
วันอบรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ

ตรวจสอบข้อมูลจากตารางการสอนเสริมหรือตารางฝึกปฏิบัติ
เสริมทักษะ ประจำภาคการศึกษา/ ตอบปัญหานักศึกษา

สำหรับสื่อ หรือ ช่องทางที่นักศึกษามาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด ได้แก่ ทางโทรศัพท์ และ ทางโทรสาร

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ เรื่องกำหนดวันสอนเสริมและตารางการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด เรื่อง กำหนดวันสอนเสริม

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญ ด้านการจัดทำโปรแกรมระบบสารสนเทศ ดังนั้น ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในงานดังกล่าว เพื่อรองรับงานบริการสารสนเทศ จะทำให้งานบริการดียิ่งขึ้น

2) สำหรับสื่อ หรือช่องทางในการให้บริการบุคลากรของหน่วยมีความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการทางด้านสารสนเทศเหมาะสมที่สุด คือการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งสะดวก รวดเร็ว

ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ฝ่าย มีบุคลากรทั้งสิ้น 6 คน มีผู้รับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศโครงการสัมฤทธิ์บัตรโดยตรง เพียง 1 คน ส่วนอีก 5 คน รับผิดชอบในภารกิจอื่นของฝ่าย โดยเก็บข้อมูลจำนวน 2 คน เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อายุ 45 ปี และ 49 ปี เป็นเพศหญิง ทั้งหมด ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลระดับปริญญาโท และปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานมสธ. 15 ปี และ 23 ปี

ฝ่ายฯ เริ่มให้บริการสารสนเทศ พ.ศ. 2534 โดยผู้ให้ข้อมูลเริ่มให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2534 และ พ.ศ. 2540 มีจำนวนผู้เรียน / นักศึกษา มาใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เฉลี่ยประมาณเดือนละ 1,250 คน หรือประมาณปีละ 15,000 คน

หน่วยงานมีการจัดฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศ เป็นเอกสารแนวคำถามถามบ่อย และ มีการประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษากับหน่วยงานใน มสธ. ได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา และสาขาวิชาต่าง ๆ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

1) ข้อมูลที่ให้บริการแก่ผู้เรียนเป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ถูกต้องแม่นยำ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพราะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับข้อมูล หรือเป็นผู้ที่จัดทำข้อมูลนั้น ๆ

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เพราะได้รับการอบรมในเรื่องการให้บริการ

- 3) ประสานงานกับหน่วยงานภายในได้อย่างถูกต้อง และเป็นการลดขั้นตอน

จุดด้อย

- 1) สถานที่ทำงานของฝ่าย ๆ ตั้งอยู่ที่อาคารตรีศร ชั้น 2 ซึ่งอาคารนี้ห่างไกลจากกลุ่มอาคารโดยทั่วไป และภายในอาคารไม่ได้ออกแบบสำหรับสำนักงานที่มาติดต่อ ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการกับผู้ที่จะมาติดต่อด้วยตนเอง ทำให้การให้บริการด้านสถานที่ยากต่อการเดินทางและไม่ก่อให้เกิดความประทับใจ
- 2) บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนไม่ทำความเข้าใจในคำถามให้ชัดเจนก่อนให้บริการทำให้ในการให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจต้องใช้เวลามากกว่าที่ควรเป็น
- 3) บุคลากรบางคนมองว่าการตอบปัญหาไม่ใช่งานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองที่จะให้บริการ จึงก่อให้เกิดปัญหาในบางครั้ง คือ การบริการที่ไม่ประทับใจ
- 4) ขาดฐานข้อมูลผู้เรียน โครงการสัมฤทธิ์บัตรซึ่งอยู่ที่สำนักทะเบียนและวัดผล ทำให้ไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 5) ขาดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำตัวบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ให้บริการ
- 6) ขาดระบบบริการออนไลน์ที่ทันสมัย

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ไม่สามารถให้บริการในช่วงเวลาพัก และหลังเวลาราชการได้ เนื่องจากมีบุคลากรที่รับผิดชอบเพียง 1 คน
 - 2) บุคลากรมีภาระงานอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบด้วย ไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศอย่างเดียว
 - 3) เว็บไซต์ของ มสช. ล่มบ่อย ๆ การดาวน์โหลดใบสมัครทางอินเทอร์เน็ตไม่สามารถทำได้
 - 4) การจัดส่งเอกสารการเรียน และการสอบล่าช้า ส่งผลต่อโครงการ ผู้เรียนขาดความเชื่อมั่น
 - 5) โทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเสียบ่อย ไม่เอื้อต่องานการให้บริการ
 - 6 การส่งใบสมัครโครงการสัมฤทธิ์บัตรต้องส่งไปยังสำนักทะเบียนและวัดผล และสำนักทะเบียนและวัดผลดำเนินการตอบรับ ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ว่ามหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลแล้วหรือไม่
 - 7) ระบบการโอนชุดวิชาเข้าหลักสูตรระดับปริญญาตรีล่าช้า ล่าช้าเนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลต้องให้เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลดำเนินการ ไม่สามารถตรวจสอบได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพราะฐานข้อมูลผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร กับฐานข้อมูลนักศึกษา คนละระบบฐานข้อมูล ไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้
- แนวทางการแก้ไข**

- 1) จัดหลักสูตรการบริการที่ประทับใจให้กับบุคลากรทุกคนอย่างสม่ำเสมอ

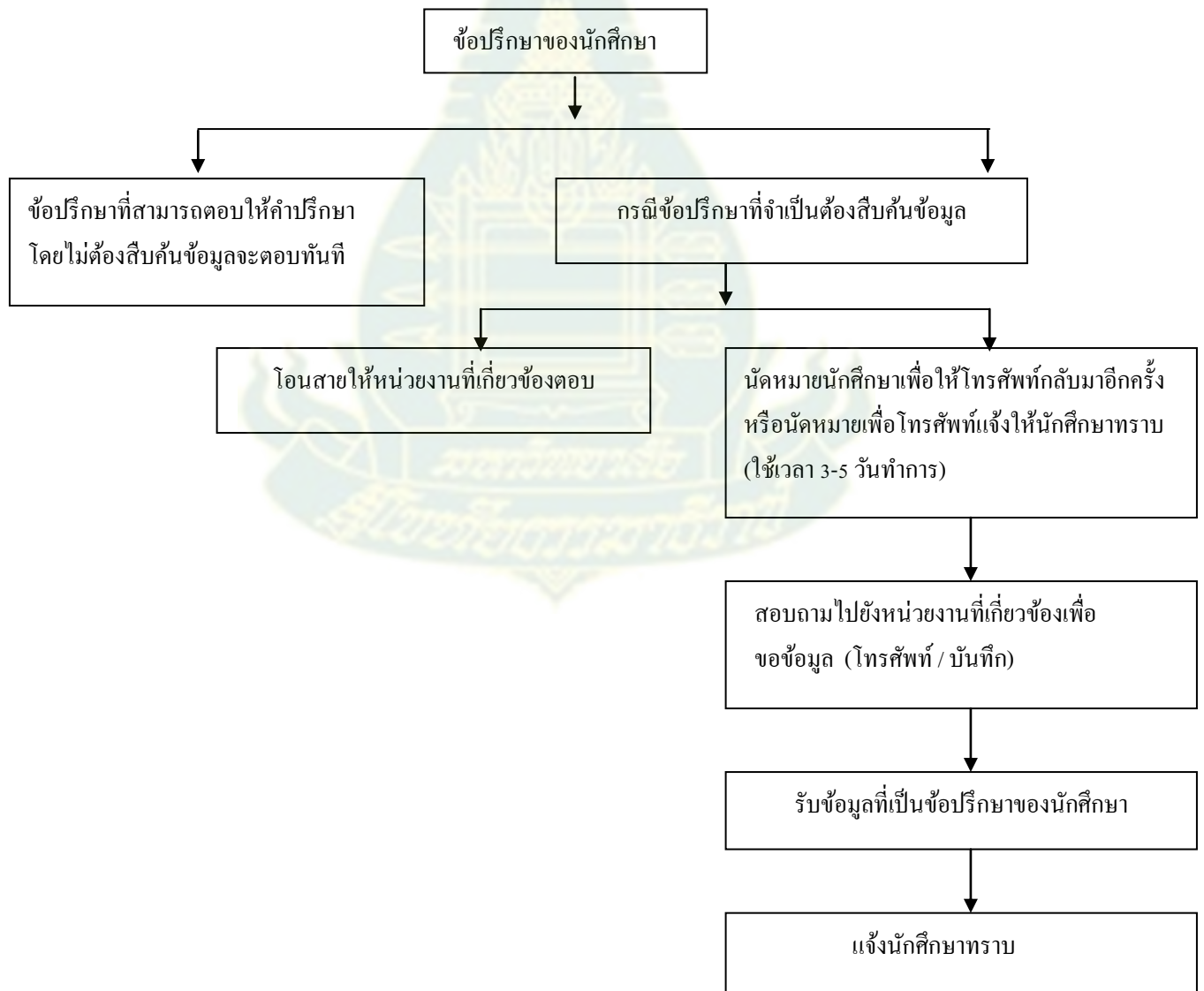
- 2) สร้างจิตสำนึกการบริการแก่นุคลากรของ มสธ.
- 3) พัฒนาและดูแลระบบเว็บไซต์ มสธ. ให้ใช้งานได้ดีตลอดเวลา
- 4) ให้เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยเรื่องงานบริการเป็นหน้าที่ของคนทุกใน มสธ.
- 5) แก้ไขระบบโทรศัพท์ทำให้ใช้งานได้ดี และปรับเปลี่ยนเป็นระบบที่ทันสมัย

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการ

การให้บริการสารสนเทศของฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล เกี่ยวกับโครงการสัมฤทธิ์บัตรสำหรับหลักสูตรปริญญาตรีช่องทางการให้บริการโดย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ติดต่อด้วยตนเอง และโทรสาร

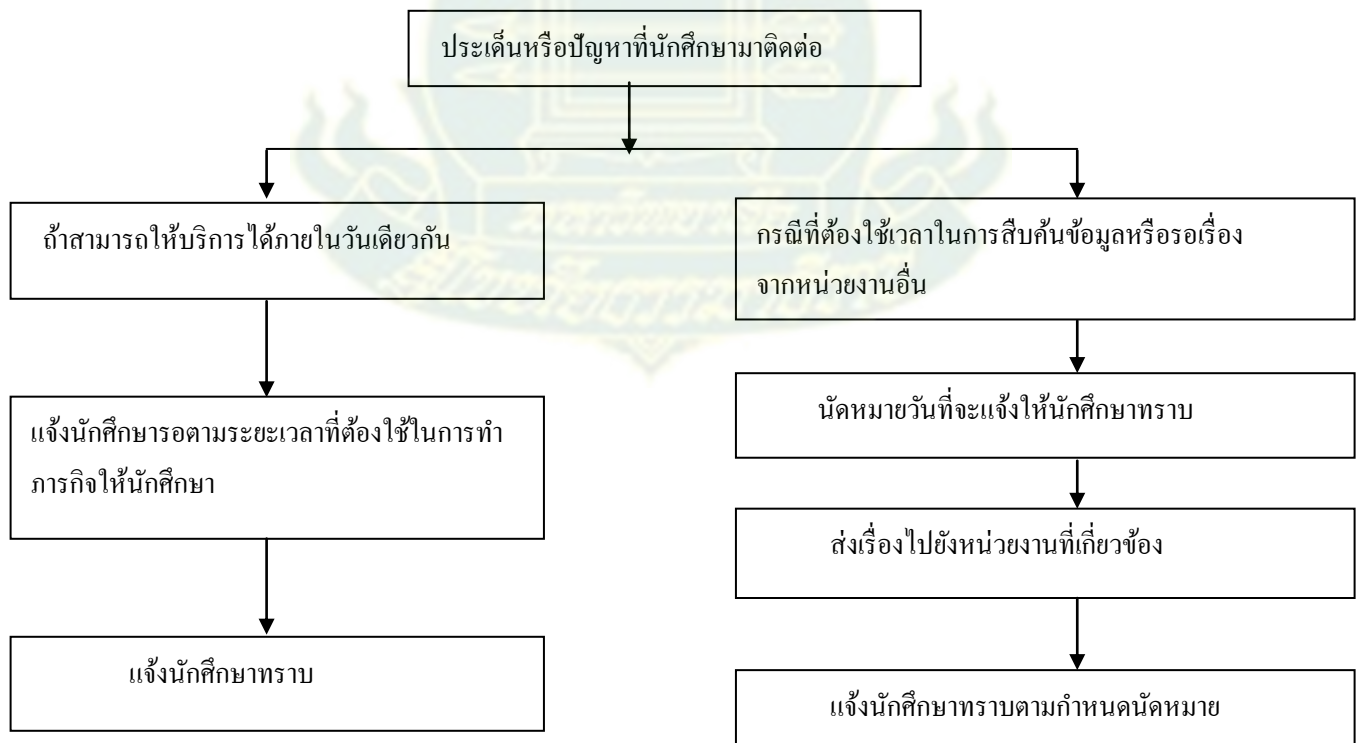
โทรศัพท์



จดหมาย / โทรสาร



ติดต่อด้วยตนเอง



2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษาที่เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตรของฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
คือ รายละเอียดของการเรียนในโครงการสัมฤทธิ์บัตร ได้แก่

- วัน เวลา การรับสมัคร
- วิธีการสมัคร คุณสมบัติผู้เรียน
- ชู่วิชาที่เปิดสอน
- ค่าใช้จ่ายในการเรียน
- การเข้าถึงข้อมูลโครงการทางเว็บไซต์
- นักศึกษาสามารถเรียน โครงการฯ ควบไปกับหลักสูตรปริญญาตรีได้อย่างไร
- การโอนชู่วิชาที่สอบผ่านเข้าหลักสูตรปริญญาตรี
- การสอบ

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการให้บริการสารสนเทศ ของฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล

- 1) ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการสัมฤทธิ์บัตร
- 2) ควรมีแนวทางลดขั้นตอนการ โอนสายโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ
- 3) สร้างระบบ one stop service ให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
- 4) มีระบบ Call Center ที่ทันสมัย และเผยแพร่ให้นักศึกษา ผู้เรียน ทราบอย่างทั่วถึงและจำทำให้ได้
- 5) มีระบบการส่งข่าวสาร ข้อมูล ให้ถึงนักศึกษาโดยตรง
- 6) มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยในการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษา / ผู้เรียน ด้วยตัวเอง

ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

บุคลากรผู้ให้สัมภาษณ์ มีอายุระหว่าง 31 - 51 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี 1 คน กำลังศึกษาปริญญาโท 1 คน และปริญญาโท 3 คน ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่าง 4 - 21 ปี ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร 1 คน ระดับปฏิบัติการ 4 คน วันที่ปฏิบัติการกิจให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ได้แก่ วันจันทร์ถึงวันศุกร์

หน่วยงานเริ่มให้บริการสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2526 และบุคลากรในฝ่ายเริ่มให้บริการสารสนเทศตามอายุการทำงานที่มาอยู่ในฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ คือ ระหว่าง 4 - 12 ปี สำหรับจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 200 - 220 คน

การจัดฐานข้อมูล เพื่อให้บริการสารสนเทศ ได้มีการลงฐานข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ นักศึกษาทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ข้อมูลทางด้านห้องพัก บรรยากาศในห้องอบรม เพื่อให้ นักศึกษาได้รับรู้ ข้อมูลเบื้องต้นก่อนมารับบริการ การเข้าอบรม ชุมวิชาวประมงการอนุรักษ์วิชาชีพ

ในส่วนของการประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา หน่วยงานมีการประสานงานกับสำนัก ทะเบียนและวัดผล และศูนย์สารสนเทศ และฝ่ายฯได้มีการสำรวจความคิดเห็น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด อบรมของฝ่ายฯ ทางอินเทอร์เน็ต ให้ นักศึกษาช่วยแสดงความคิดเห็นในรอบปีที่ผ่านมา

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) เจ้าหน้าที่ในฝ่ายฯส่วนใหญ่สามารถตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลทางด้านสารสนเทศแก่นักศึกษา เช่น วันจัดอบรม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่จัดอบรม ค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรม
- 2) การให้บริการสารสนเทศด้วยความเต็มใจของเจ้าหน้าที่

จุดด้อย

มีข้อผิดพลาดบางส่วนจากการตอบคำถามนักศึกษาซึ่งอาจเกิดขึ้นจากบุคลากรของฝ่ายเอง หรือ เจ้าหน้าที่ส่วนงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย ในประเด็นที่มีการจัดอบรมที่มีชื่อใกล้เคียงกัน หรือคล้ายคลึงกันทำ ให้ตอบปัญหา นักศึกษาผิดพลาด

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ระบบการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยล้าสมัย
- 2) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีน้อย ไม่สะดวกในงานบริการ โดยเฉลี่ย 2 คนต่อ 1 เครื่อง
- 3) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานฐานข้อมูล ไม่มีความชำนาญงานในการจัดทำฐานข้อมูลเป็น การโดยเฉพาะ

แนวทางแก้ไข

- 1) แก้ไขปัญหาระบบการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย
- 2) จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกคน
- 3) เพิ่มศักยภาพของบุคลากรเกี่ยวกับงานฐานข้อมูล เช่นการอบรมโปรแกรมใหม่ ๆ ในการจัดทำ

ฐานข้อมูล

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ฝ่ายประมงการอนุรักษ์วิชาชีพให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง โดยมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ ดังนี้

โทรศัพท์ / จดหมาย

การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมประสบการณ์วิชาชีพ

ตรวจสอบช่วงวัน เวลา จากตารางการอบรมประจำภาคการศึกษา และ
ตอบปัญหานักศึกษาได้เลย

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมประสบการณ์วิชาชีพ

ตรวจสอบช่วงวัน เวลา จากตารางการอบรมประจำภาคการศึกษา และ
สามารถตอบนักศึกษาได้ภายในวันเดียวกัน

ติดต่อด้วยตนเอง

ประเด็นการสอบถามปัญหาของนักศึกษา

ตรวจสอบช่วงวัน เวลา การจัดอบรม จากตารางการอบรมประจำภาค
การศึกษา และสามารถตอบนักศึกษาได้เลย ภายในวันที่มาพบ

สำหรับสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด ได้แก่ สื่อทางโทรศัพท์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย และสุดท้ายมาติดต่อกับตนเอง

2.2 ประเด็นในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา

- 1) กำหนดการเข้าอบรมประสบการณ์วิชาชีพ
- 2) การเลื่อนการเข้าอบรม
- 3) เกณฑ์การเข้าอบรมเข้มพิเศษชุดวิชา

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด

- 1) กำหนดการเข้าอบรม
- 2) การขอเลื่อนการเข้าอบรม
- 3) การสมัครขอเข้าอบรมเข้มพิเศษชุดวิชา

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มศักยภาพในส่วนของงานฐานข้อมูลสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่
- 2) ฝ่าย ฯ ได้พยายามพัฒนาการให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แต่มีข้อจำกัด

เพราะใช้ได้เฉพาะนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์เท่านั้น และในปัจจุบันฝ่าย ฯ กำลังประเมิน คู่มือการเข้าอบรมที่จัดส่งให้นักศึกษาว่ามีข้อบกพร่องอย่างไร

3) นักศึกษาผู้รับบริการส่วนใหญ่ ไม่ศึกษาข้อมูลที่ทางมหาวิทยาลัยจัดส่งอย่างละเอียด บางรายไม่เคยศึกษาเลย ทำให้ต้องเสียเวลาการให้ข้อมูลกับนักศึกษาในส่วนนี้

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานส่วนภูมิภาค

หน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์ ทั่วประเทศ ได้แก่

1. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดลำปาง
2. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดสุโขทัย
3. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดนครสวรรค์
4. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดอุดรธานี
5. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดอุบลราชธานี
6. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดนครนายก
7. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดเพชรบุรี
8. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดจันทบุรี
9. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดนครศรีธรรมราช

10. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดยะลา

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.จ.ลำปาง

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน อายุ 64 ปี และ 50 ปี ตามลำดับ เป็นเพศหญิง 1 และเพศหญิง 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาโท ทั้ง 2 คน โดยมีอายุการทำงานที่มสธ. 28 ปี และ 4 ปี ตามลำดับ โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ทุกวัน ในวันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์

ศูนย์ฯ เริ่มให้บริการฯ พ.ศ. 2540 โดยผู้ให้ข้อมูลเริ่มให้บริการเมื่อพ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2547 มีนักศึกษา / ผู้เรียนมาใช้บริการสารสนเทศโดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 2,000 คน หรือประมาณปีละ 24,000 คน

ศูนย์ฯ มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศ โดยทำฐานข้อมูลนักศึกษาที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ฯ และฐานข้อมูลการให้บริการงานทะเบียน

ศูนย์ฯ มีการประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา กับ มสธ. ส่วนกลาง คือ สาขาวิชา สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา และสำนักวิชาการ

ศูนย์ฯ มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยมีการเก็บสถิติ และการประเมินโดยใช้แบบสอบถามการให้บริการสารสนเทศ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ มสธ. ได้ดี
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มี service mind

จุดด้อย

- 1) เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ช่วงเวลาที่ต้องออกหน่วยเคลื่อนที่
- 2) ไม่มีระบบ Online ฐานข้อมูลนักศึกษา ผู้เรียน จาก มสธ. ส่วนกลาง ทำให้ไม่สามารถให้บริการแบบ One stop service
- 3) สถานที่ตั้งศูนย์ฯ อยู่ห่างไกลชุมชน การเดินทางมาศูนย์ฯ ไม่สะดวก จึงต้องใช้โทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ออกหน่วยเคลื่อนที่เจ้าหน้าที่ที่เหลือประจำศูนย์ฯ มีน้อย ที่ทำให้การบริการนักศึกษา หรือผู้สนใจทั้งที่มาติดต่อด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์ ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร
- 4) ไม่มี / ไม่สามารถเข้าถึง ฐานข้อมูลนักศึกษาที่เป็นปัจจุบันเพื่อให้บริการสารสนเทศได้ เช่น จำนวนชุดวิชาของนักศึกษาที่สอบผ่านไปแล้ว ที่อยู่นักศึกษาที่สามารถติดต่อได้

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ข้อมูลที่ได้รับล่าช้ากว่านักศึกษา เช่น การขยายการลงทะเบียน การให้ทุนการศึกษา
- 2) มีข้อมูลแต่ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลผู้เรียน

แนวทางแก้ไข

- 1) ศูนย์ จัดทำ Call Center
- 2) ศูนย์ จัดทำระบบ Online
- 3) จัดหาเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อตอบปัญหาทางเว็บไซต์เป็นการเฉพาะ

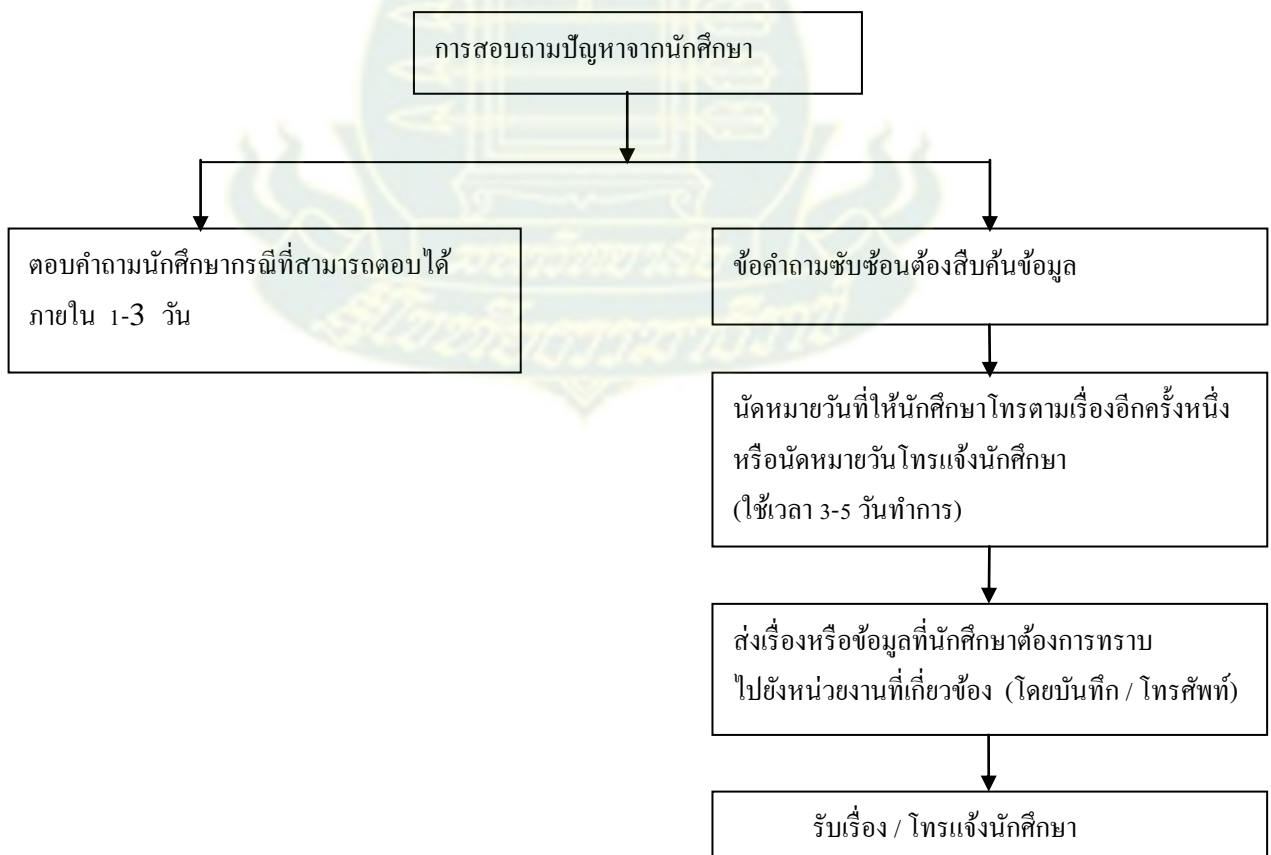
อุปสรรค

ขาดฐานข้อมูลนักศึกษา / ฐานข้อมูลผู้เรียน

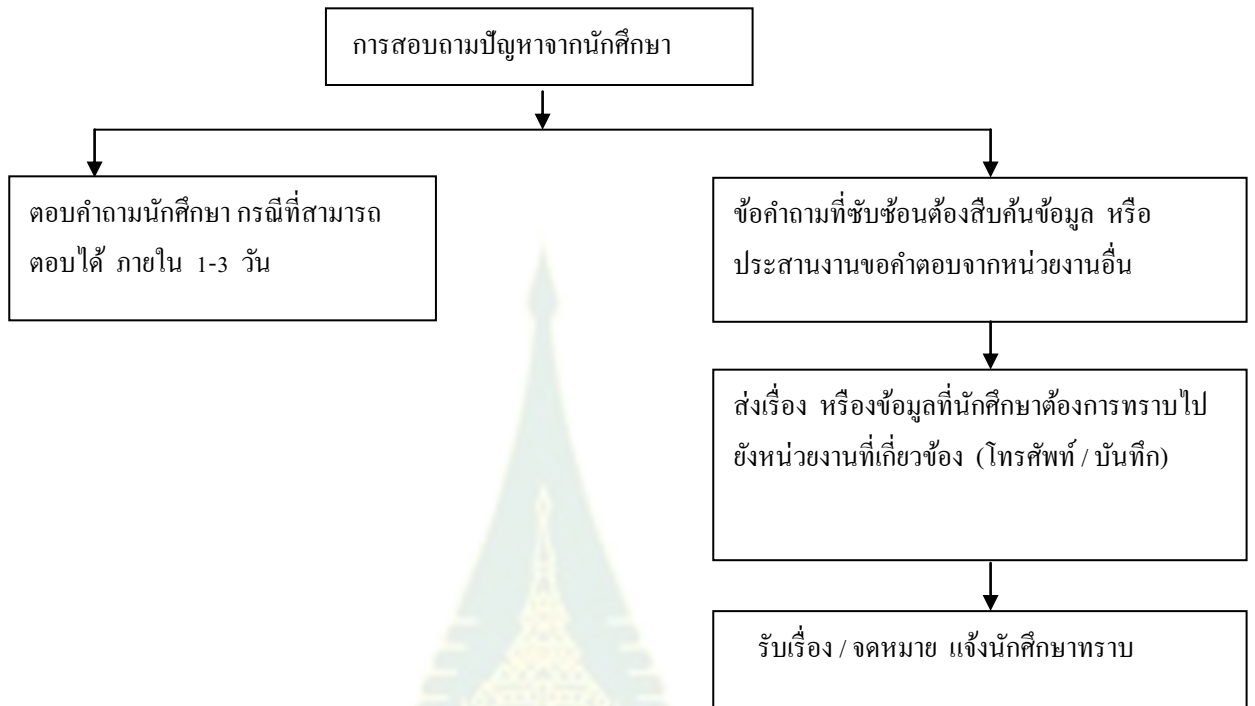
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โทรศัพท์ จดหมาย มาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา โทรสาร และออกหน่วยเคลื่อนที่ ดังนี้

โทรศัพท์



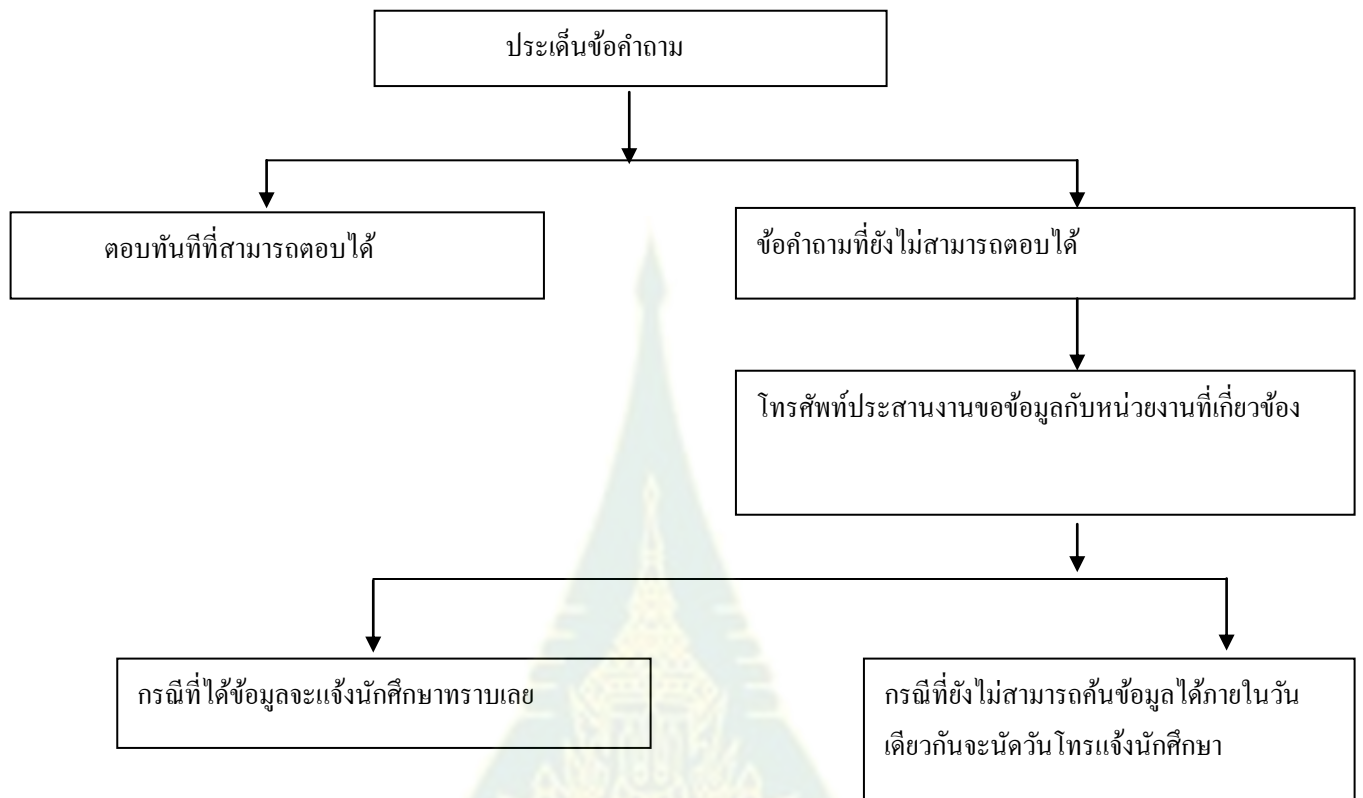
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) การรับสมัครนักศึกษา ผู้เรียนใหม่
 - 2) การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม / ถอน การลาพักการศึกษา การสอบ
 - 3) การแนะแนวการศึกษา
 - 4) เอกสารการเรียนล่าช้า / ไม่ได้รับ
- ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด

- 1) การเตรียมตัวสอบ
- 2) งานทะเบียน
- 3) การประสานงาน

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

- 1) ข้อมูลจากส่วนกลาง ควรให้ศูนย์ฯ รู้เรื่องก่อน ไม่ใช่ให้ศูนย์ฯ รู้จากนักศึกษา
- 2) ควรมีระบบประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้บริการ เพื่อความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งจากศูนย์ฯ และส่วนกลาง

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดสุโขทัย

1. สภาพการดำเนินการ

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลเป็น ผู้บริหารอายุ 64 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัย 2 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่อายุ 31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัย 8 ปี วันที่ปฏิบัติภารกิจให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ได้แก่ วันจันทร์ถึงวันเสาร์

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย เริ่มให้บริการสารสนเทศในปี พ.ศ. 2541 แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 2 คน เริ่มเข้ามาทำหน้าที่ที่ศูนย์ในปี พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2549 สำหรับจำนวนนักศึกษาหรือผู้เรียนในหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตรที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละประมาณ 30 - 35 คน

การจัดทำฐานข้อมูล เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา หน่วยงานยังไม่ได้ดำเนินการ แต่ใช้ฐานข้อมูล OPAC ของมหาวิทยาลัย

การประสานงานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษาส่วนใหญ่ประสานกับสำนักบริการการศึกษา เรื่องเอกสารสอนเสริม การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ และสำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา เรื่องการลงทะเบียน การสอบ

และมีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยให้นักศึกษา ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายไตรมาส

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

1. สามารถให้บริการได้ตลอดระยะเวลาทำการวันราชการ และวันหยุด (วันเสาร์)
2. มีเครื่องมือสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น e-mail

จุดด้อย

สถานที่ตั้งของศูนย์วิทย อยู่ห่างไกลจากชุมชนไม่สะดวกสำหรับผู้มาติดต่อด้วยตนเอง

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

บุคลากรบางคนยังไม่มีความพร้อมในงานบริการ ซึ่งอาจทำให้นักศึกษาเกิดความไม่ประทับใจ จึงควรมีการฝึกอบรมการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

อุปสรรค

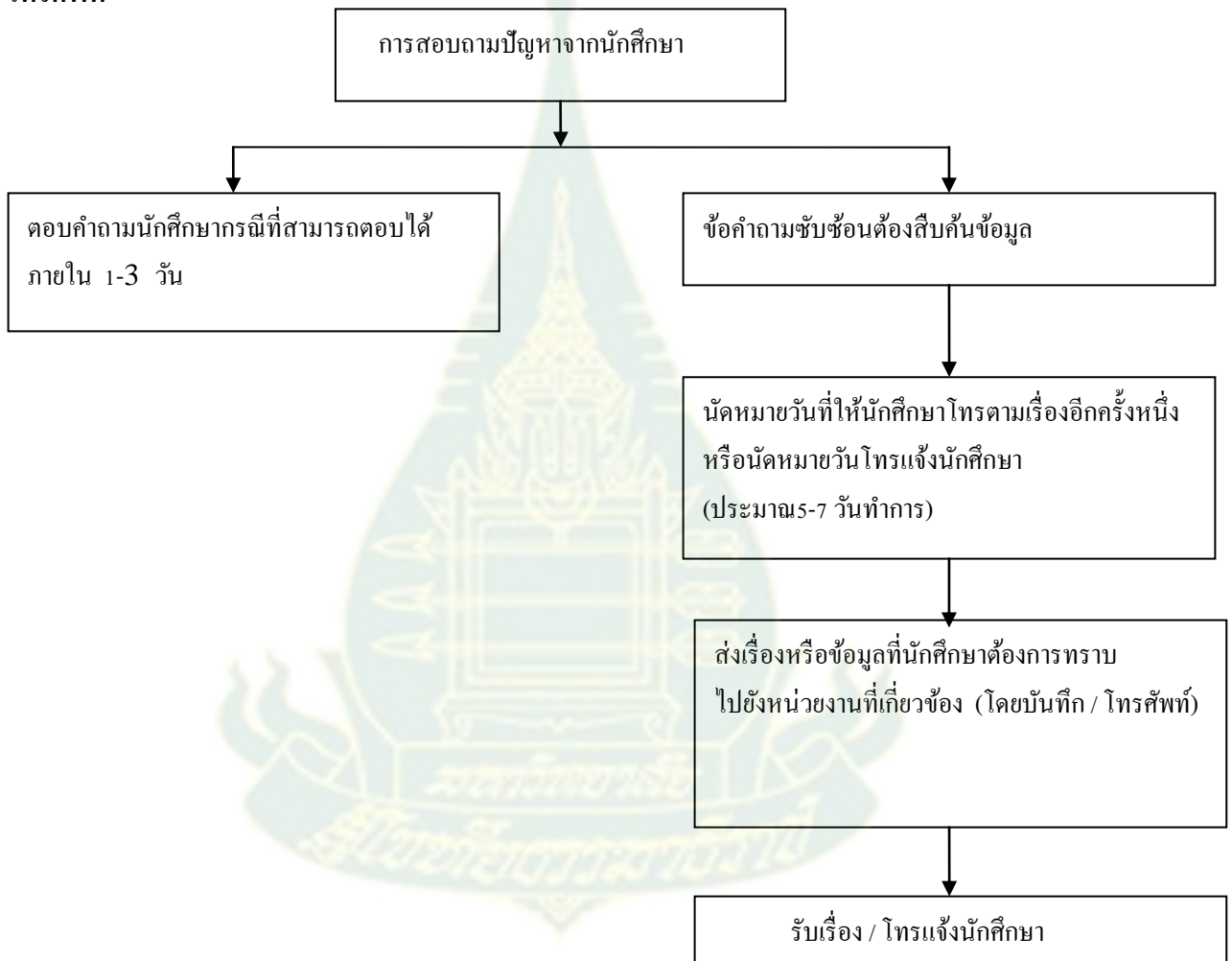
การไม่สามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูลงานทะเบียนเพื่อให้บริการตอบปัญหานักศึกษา เช่น ที่อยู่นักศึกษา ชุมชนที่ลงทะเบียน

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

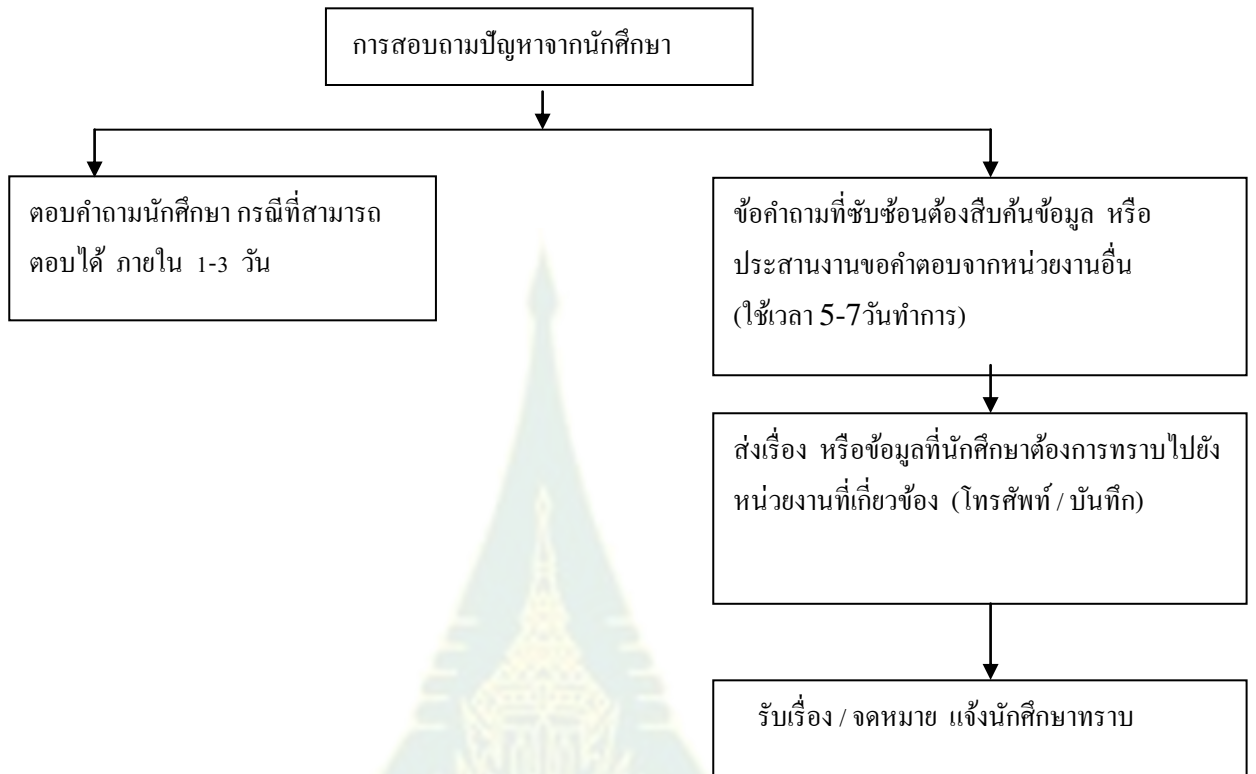
2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย ให้บริการสารสนเทศโดยการตอบคำถามผ่านทางโทรศัพท์ จดหมายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง โทรสาร และการออกหน่วยเคลื่อนที่ โดยมีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

โทรศัพท์



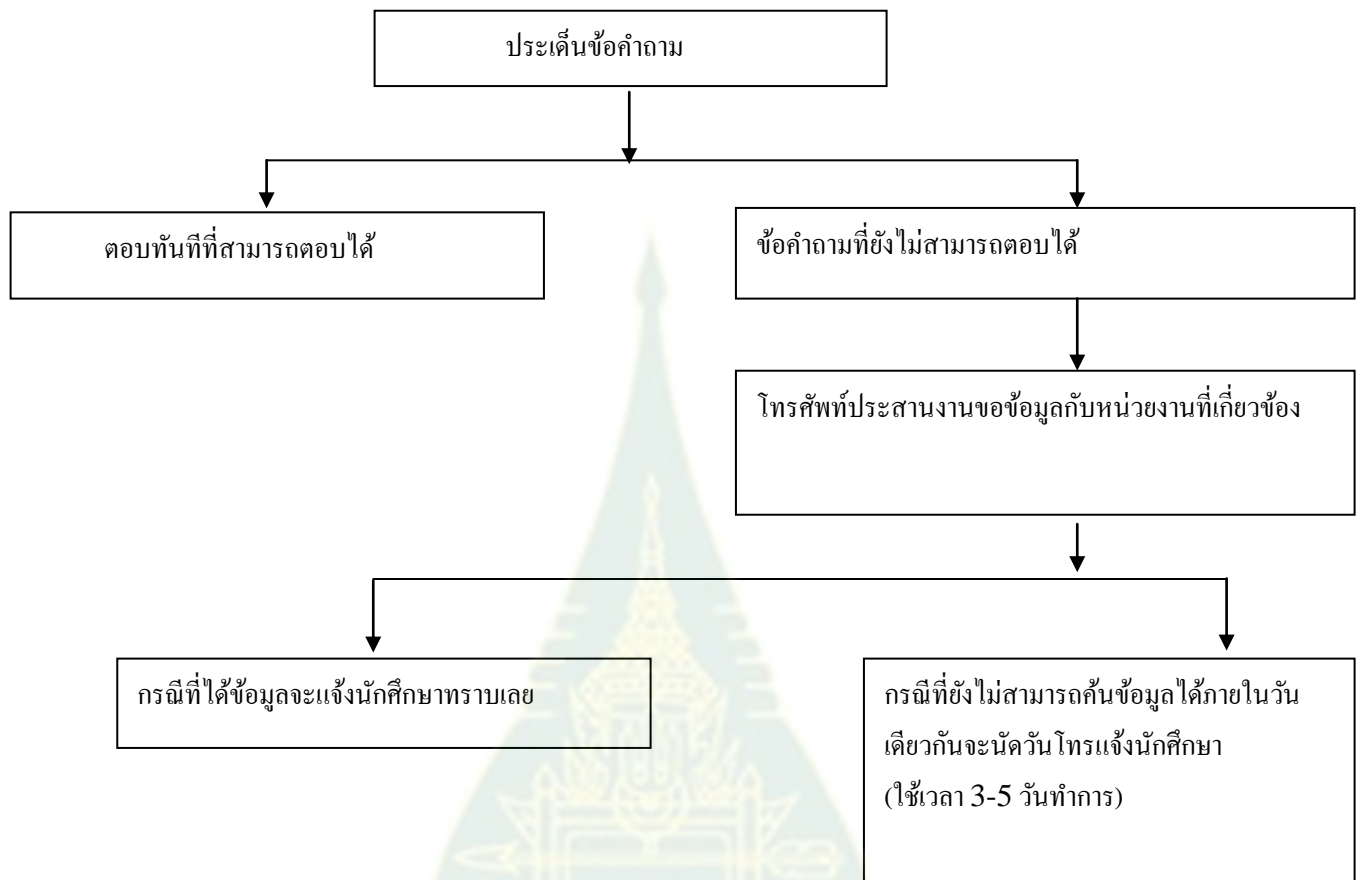
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



ส่วนสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา คือ การลงทะเบียนเรียน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ และ การให้คำแนะนำเรื่องวิธีการเรียน

ประเด็นที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน และการแนะนำวิธีการเรียน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศ บางครั้งต้องออกไปรับสมัครนักศึกษานอกสถานที่ ทำให้ไม่มีผู้อยู่เวรประจำศูนย์ฯ ควรมีการหมุนเวียนการอยู่ที่ศูนย์ฯ เพื่อให้บริการสารสนเทศ

2) สำหรับข้อมูลในการบริการ ควรมีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลของนักศึกษาเพื่อที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ให้บริการสารสนเทศนักศึกษาโดยไม่ต้องสอบถามเข้ามายังส่วนกลาง

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดนครสวรรค์

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน อายุ 62 ปี และ 46 ปี เป็นเพศชาย 1 คน และเพศหญิง 1 คน ซึ่งทั้ง 2 คนมีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีระยะเวลาในการทำงานที่ มสธ. 4 ปี และ 17 ปี ตามลำดับเป็นตำแหน่งผู้บริหารศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ฯ โดยมีวันต้องปฏิบัติภารกิจในการบริการสารสนเทศแก่นักศึกษาทุกวันคือ วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ในเวลาราชการ

ศูนย์ฯ เริ่มให้บริการสารสนเทศ เมื่อ พ.ศ. 2540 โดยผู้ให้ข้อมูลเริ่มให้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2548 มีนักศึกษา/ผู้เรียน มาใช้บริการเฉลี่ย ประมาณเดือนละ 250 คน หรือประมาณ ปีละ 3,000 คน

ศูนย์ฯ มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการฯ โดย จัดไว้ที่งานส่งเสริมและบริการการศึกษา และงานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์ฯ มีการประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา กับหน่วยงานต่าง ๆ มสธ. ส่วนกลาง คือ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักวิชาการ สำนักการศึกษา ต่อเนื่อง และ สำนักบรรณสารสนเทศ และศูนย์ฯ มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) สถานที่ตั้งศูนย์ฯ อยู่ในเขตอำเภอเมือง การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวก
- 2) สามารถให้บริการด้านข้อมูลแก่นักศึกษา สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เช่น การรับสมัคร การลงทะเบียน และการรับคำร้องต่าง ๆ ได้ที่ศูนย์ฯ
- 3) เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการแก่นักศึกษา และผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจและด้วยไมตรีจิต
- 4) ปัจจุบันมีนักศึกษาเข้ามารับบริการ ณ ศูนย์ฯ จำนวนมากขึ้น เนื่องจาก มาศูนย์ฯ แล้วจะได้รับการแก้ไขข้อสงสัยและช่วยในการแก้ปัญหานักศึกษาได้

จุดด้อย

1) การติดต่อกับหน่วยงานส่วนกลาง มสธ. ไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพราะบางข้อมูลไม่ได้รับการเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่ นักศึกษา ที่สามารถจะเป็นใช้ในการรณรงค์รับนักศึกษาใหม่ ต้องขออนุญาตขอข้อมูลจาก มสธ. ส่วนกลาง ทำให้ไม่คล่องตัวในการทำงานเท่าที่ควร

2) ข้อมูลด้านทะเบียนนักศึกษาไม่สามารถดูได้จากระบบออนไลน์ ต้องใช้โทรศัพท์สอบถาม อย่างน้อย 2 ครั้งจึงจะได้รับคำตอบ ซึ่งนักศึกษาที่มาติดต่อกับศูนย์ฯ คาดหวังว่าเมื่อติดต่อกับศูนย์ฯ จะได้รับคำตอบ หรือได้รับข้อมูลทันที

1.3 ปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา

- 1) การตรวจสอบปัญหาของนักศึกษา กับสำนักทะเบียนและวัดผล ที่มสธ. ส่วนกลางไม่ได้รู้ผลทันที เช่น ผลการสอบ การติดตามเอกสารการเรียนที่ไม่ได้รับ ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 2-3 วัน
- 2) ระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยล่มบ่อย ทำให้เข้าถึงข้อมูลพื้นฐานไม่ได้

แนวทางแก้ไข

ควรมีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กับ สำนักทะเบียนและวัดผล เพื่อความสะดวกและความรวดเร็ว ในการให้บริการ

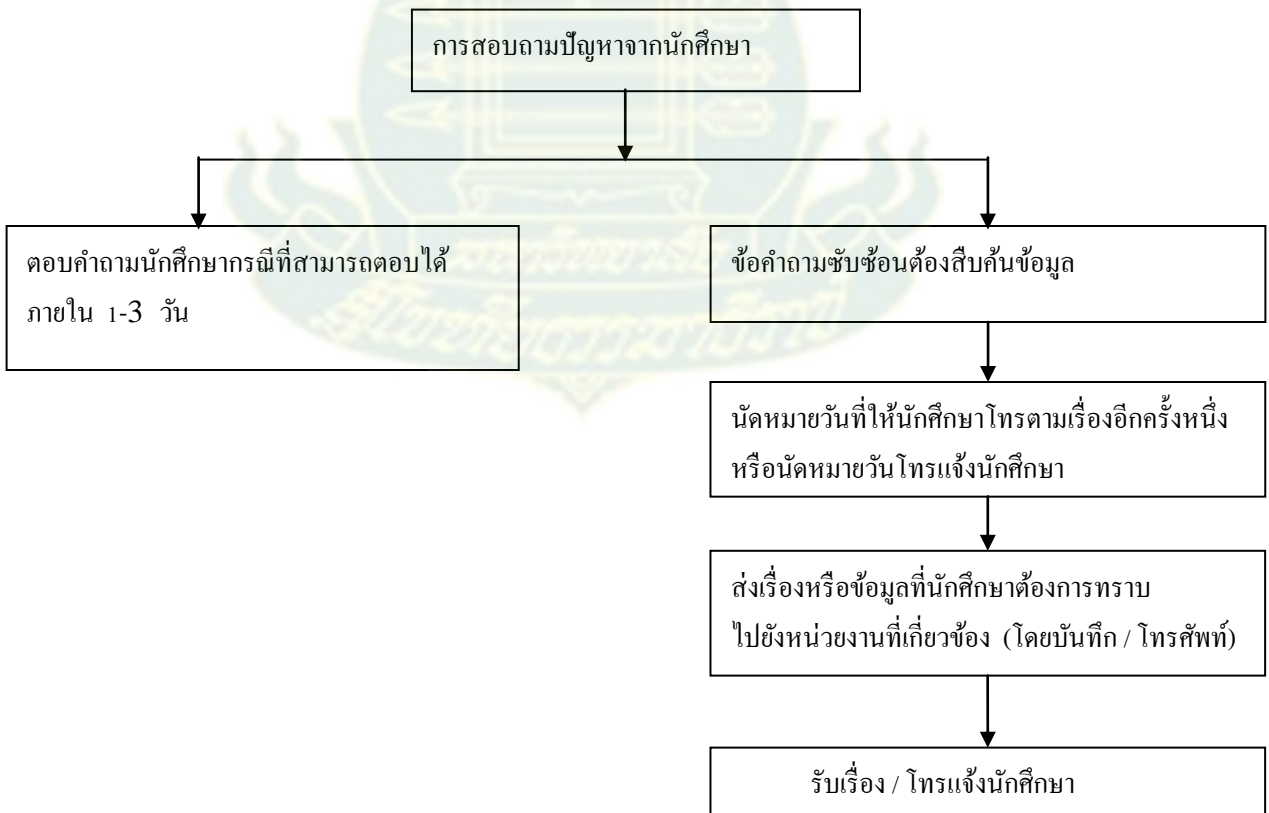
อุปสรรค

ระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์ฯ กับ มสธ. ส่วนกลาง ไม่คล่องตัวเท่าที่ควรในด้านการติดต่อส่งและรับข้อมูลเพื่อให้บริการนักศึกษา

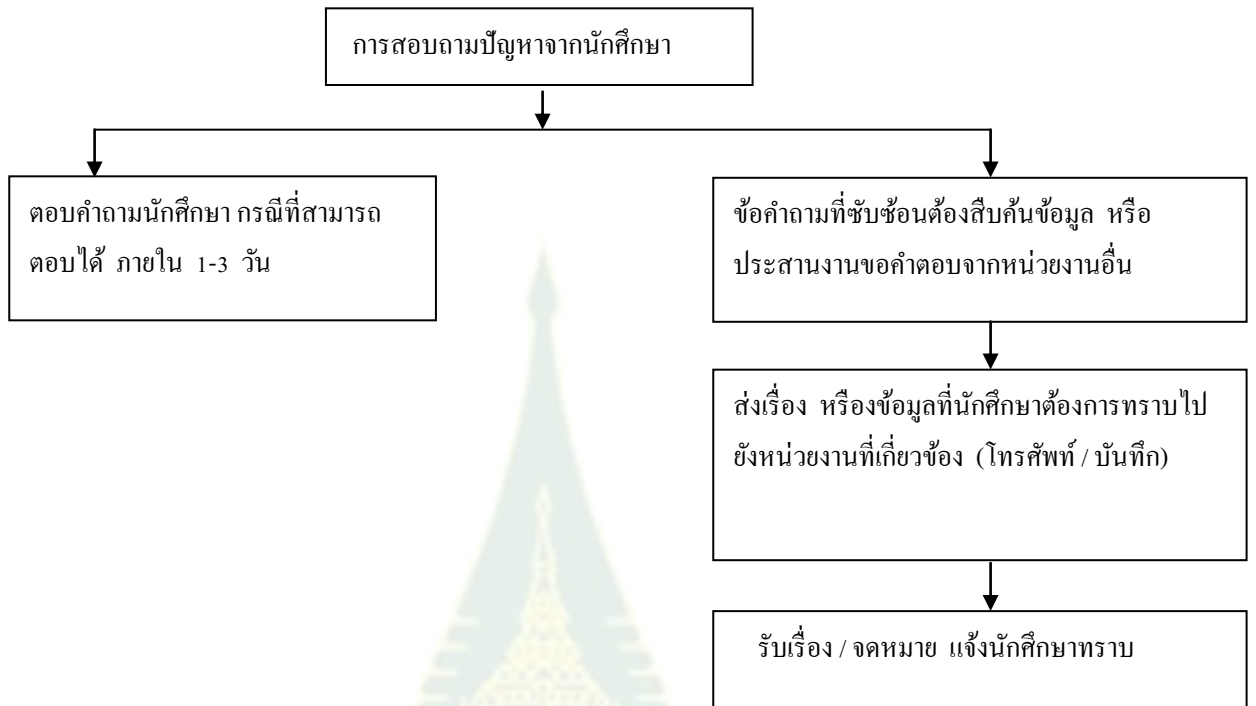
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการบริการ เรียงลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ โทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง โทรสาร และออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

โทรศัพท์



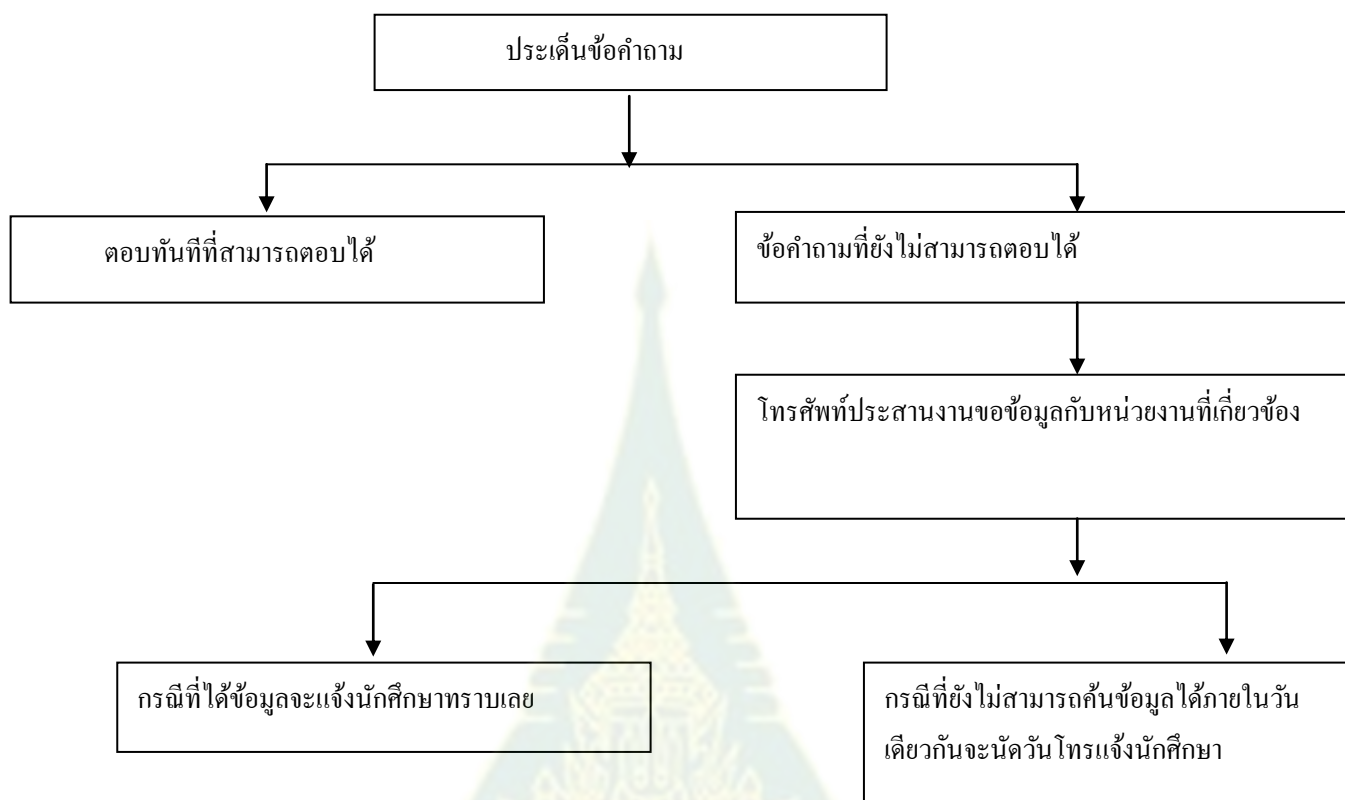
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



สื่อ / ช่องทาง ที่นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด คือ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ของศูนย์ฯ

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) การรับสมัครนักศึกษาใหม่
- 2) บริการด้านการศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน
- 3) การแนะแนวการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ
- 4) ฐานข้อมูลในการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย จากห้องสมุดของศูนย์ฯ

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด

- 1) การลงทะเบียนเรียน
- 2) การแนะแนวการศึกษา
- 3) การค้นคว้าข้อมูลในห้องสมุดของศูนย์ฯ

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ยินดี และพร้อมให้บริการ แต่ติดขัดที่ไม่สามารถตอบสนองในบางเรื่องให้แก่ นักศึกษาได้ทันทีทันใด เช่น การทำบัตรนักศึกษา

2) เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในเรื่องข้อมูลในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของนักศึกษา

3) เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ เอื้อเฟื้อ และรักการบริการ โดยพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักบริการ

4) ข้อมูลในการให้บริการ ควรมีความพร้อมให้บริการอย่างเต็มที่โดยเฉพาะการออนไลน์

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล

5) ควรมีฐานข้อมูลนักศึกษาที่ครบถ้วน และศูนย์ฯ สามารถเข้าถึงได้

6) พัฒนาระบบออนไลน์ ให้เข้าถึงฐานข้อมูลนักศึกษาได้สะดวก

7) นักศึกษาบางคนไม่มีคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต แต่สะดวกในการโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองมากกว่า

ศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. จังหวัด อุดรธานี

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 29 - 51 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี 1 คน ปริญญาโท 2 คน ทำหน้าที่ ผู้บริหาร 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่าง 3 - 12 ปี วันที่ ปฏิบัติภารกิจให้บริการสารสนเทศ คือ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี เริ่มให้บริการสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2541 และผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 คน เริ่มให้บริการสารสนเทศตามระยะเวลาที่เริ่มเข้ามาทำงานที่ศูนย์ คือ พ.ศ. 2541 พ.ศ. 2542 และพ.ศ. 2549 จำนวนนักศึกษาหรือผู้เรียนในโครงการสัมฤทธิ์บัตร ที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 150 -180 คน

การจัดฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ใช้ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

การประสานงานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษาส่วนใหญ่ประสานกับสำนักทะเบียนและวัดผล การศึกษา และสำนักบริการการศึกษา

และมีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

1) ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความเอื้อเฟื้อ ของเจ้าหน้าที่

2) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

จุดด้อย

- 1) ศูนย์ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองทำให้การเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองไม่ค่อยสะดวก
- 2) ไม่มีการเชื่อมฐานข้อมูลในการบริการนักศึกษาระหว่างศูนย์ฯ กับหน่วยงานส่วนกลาง

แนวทางแก้ไข

มหาวิทยาลัยควรจัดระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้ศูนย์ฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เช่น ชื่อที่อยู่ของนักศึกษา ชุมวิชาที่ลงทะเบียน

อุปสรรค

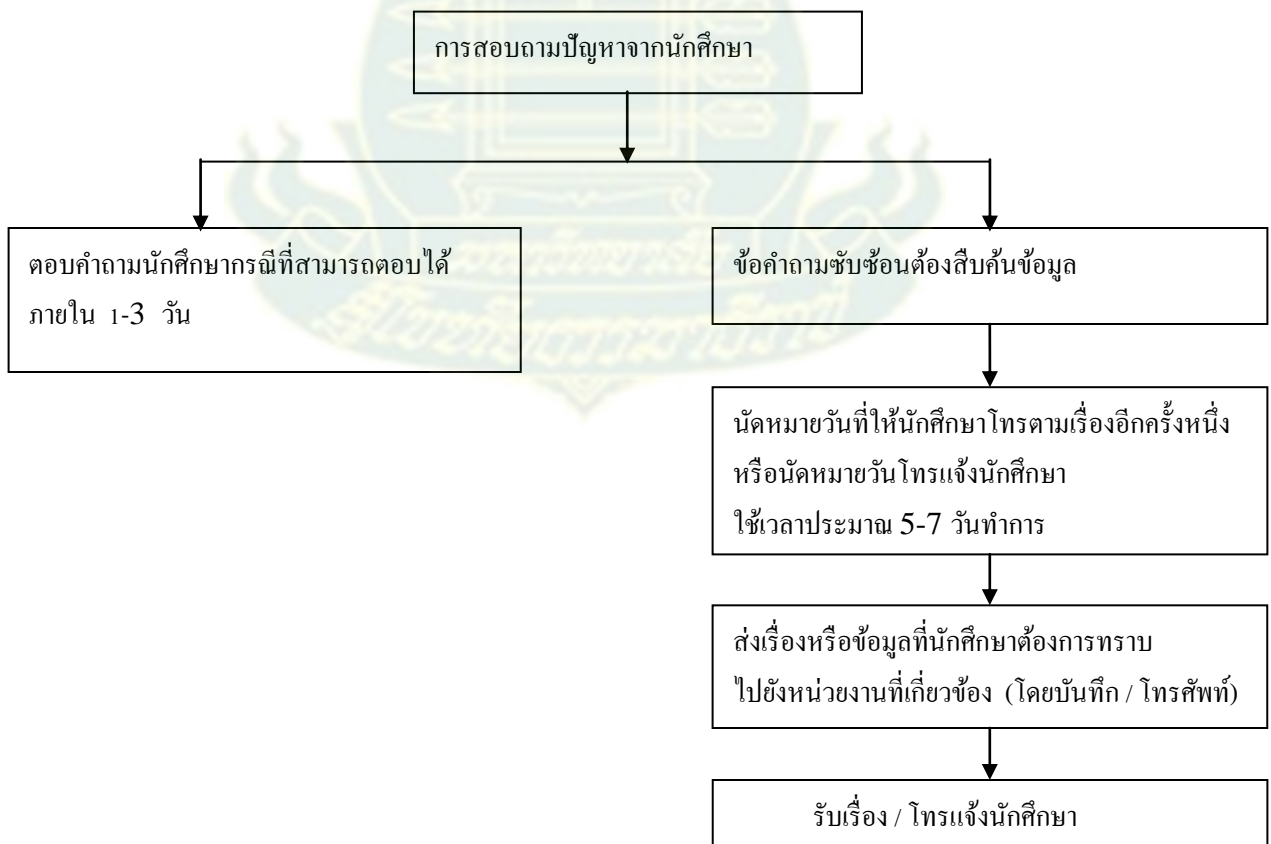
บางช่วงระบบอินเทอร์เน็ตของ มสธ. ล่มไม่สามารถให้บริการได้

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

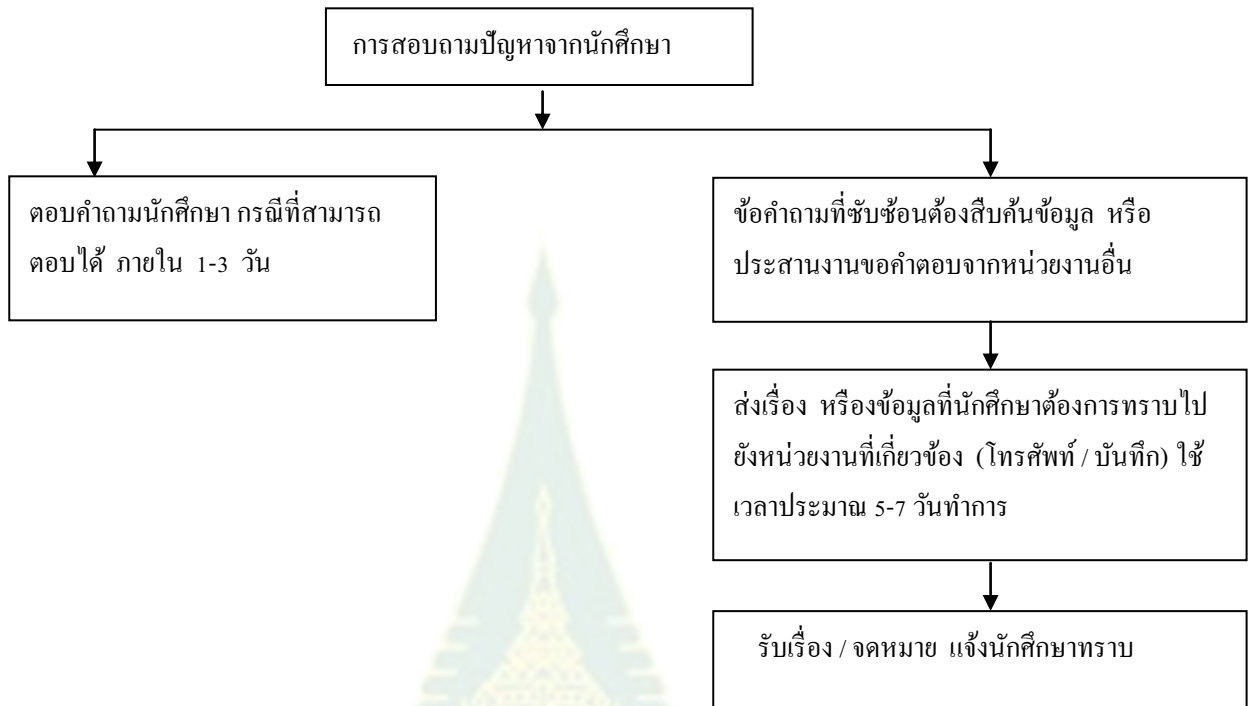
2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรธานี ให้บริการสารสนเทศโดยการตอบคำถาม ผ่านทางโทรศัพท์ จดหมายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง โทรสาร และ นิทรรศการเคลื่อนที่

โทรศัพท์



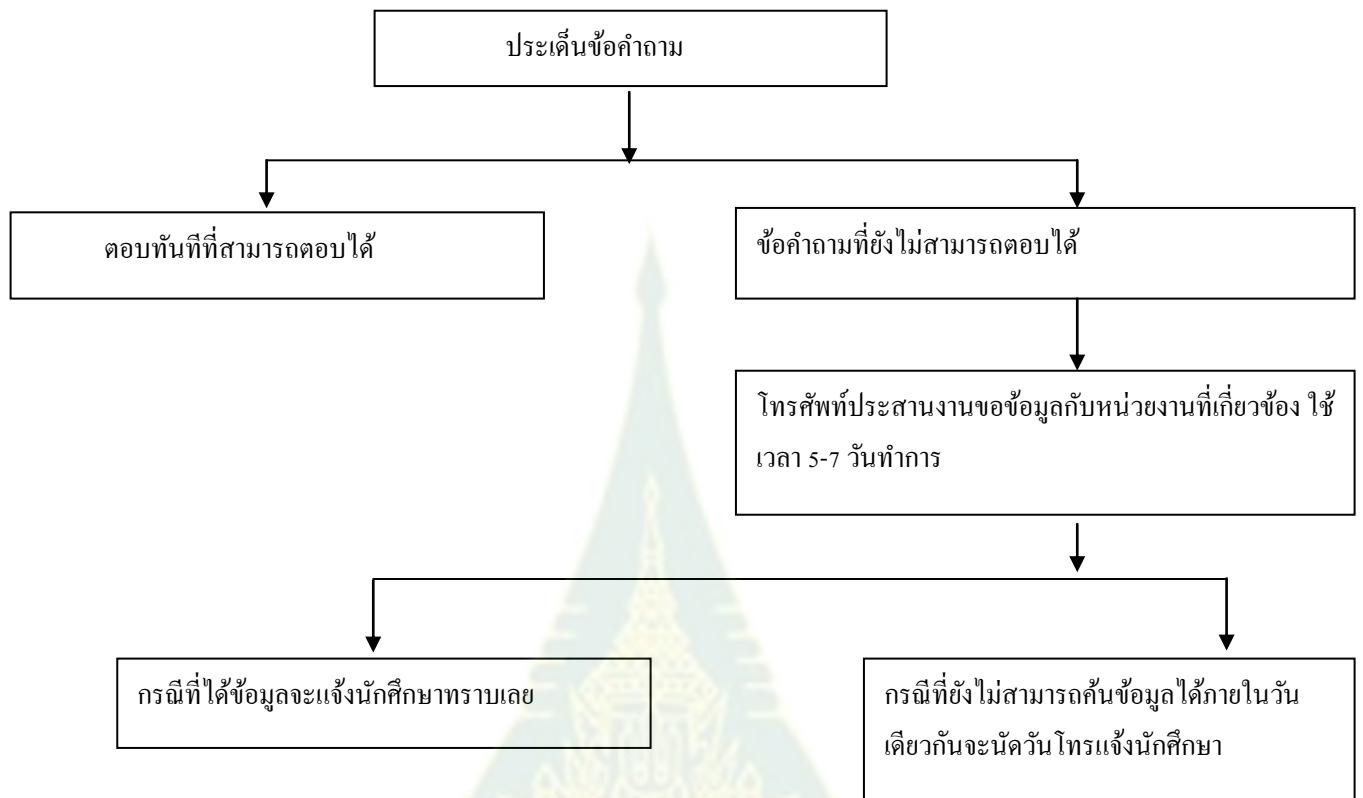
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



ส่วนสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเอง

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) การลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนสอบซ่อม
 - 2) การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เช่น จบการศึกษาระดับนี้จะเรียนต่อกี่ปีในสาขาที่ต้องการเรียน
- ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด และเป็นเรื่องเดียวกัน คือ

- 1) การลงทะเบียนเรียน
- 2) การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) เพิ่มอัตรากำลังให้ศูนย์เพื่อให้บริการด้านงานทะเบียนโดยตรง
- 2) มหาวิทยาลัยส่วนกลางจัดตั้งศูนย์ One Stop Service เพื่อให้นักศึกษาในทุกภาคติดต่อได้สะดวกขึ้น
- 3) นักศึกษาผู้รับบริการ มักมีปัญหาไม่ศึกษาเอกสารที่ทางมหาวิทยาลัยจัดส่งให้ทำให้ต้องเสียเวลามาขอคำปรึกษาที่ศูนย์ มหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาศึกษาเอกสารอย่างละเอียด

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดอุบลราชธานี

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน อายุ 35 ปี และ 36 ปี เป็นเพศหญิงทั้งหมด โดยมีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาตรี ตามลำดับ มีระยะเวลาในการทำงานที่ มสธ. 11 ปีเท่ากัน โดยมีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน วันที่ปฏิบัติการกิจให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาทุกวันในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ประมาณเดือนละ 2 ครั้ง ในเวลาราชการ

ศูนย์วิทย์ฯ เริ่มให้บริการสารสนเทศ พ.ศ. 2540 โดยผู้ให้ข้อมูลเริ่มให้บริการสารสนเทศเมื่อ พ.ศ. 2540 ทั้ง 2 คน มีนักศึกษา / ผู้เรียน มาใช้บริการเฉลี่ย ประมาณเดือนละ 1,250 คนหรือประมาณปีละ 15,000 คน

ศูนย์มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการ โดยมีโปรแกรม excel เพื่อบันทึกข้อมูลการรับสมัครนักศึกษา / ผู้เรียน และคำร้องต่าง ๆ ที่มาดำเนินการ ณ ศูนย์ฯ ศูนย์ฯมีการประสานงานการให้บริการของนักศึกษา กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน มสธ. ได้แก่ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล ฝ่ายแนะแนว สำนักบริการการศึกษา งานประชาสัมพันธ์ สำนักคอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศ และศูนย์ฯ มีการประเมินการให้บริการฯ โดยมีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ ปีละ 1 ครั้ง

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น และจุดด้อย

จุดเด่น

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญงานสามารถให้บริการ คำแนะนำแก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประทับใจ จากการทำงานมานาน
- 2) สถานที่ทำการของศูนย์ฯ สะดวกต่อการเดินทางเข้ามาติดต่อของนักศึกษามาใช้บริการ

จุดด้อย

- 1) ขาดฐานข้อมูลนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาเพื่อการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว
- 2) ศูนย์ฯ ไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนักศึกษาในระดับลึก ๆ ได้ ต้องติดต่อ สทว. ทำให้แก้ปัญหาได้ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ขาดฐานข้อมูลนักศึกษา
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อย ช่วงที่ออกหน่วยเคลื่อนที่
- 3) มสธ. ส่งเอกสารล่าช้า ไม่ตรงตามปฏิทินการศึกษา
- 4) ศูนย์ฯ ได้รับข้อมูลที่จะให้คำแนะนำแก่นักศึกษาล่าช้า หรือช้ากว่านักศึกษา เช่น ชุติวิชาที่ปรับปรุง

ทำให้ส่งเอกสารการเรียนล่าช้า

แนวทางแก้ไข

- 1) จัดส่งเอกสารการลงทะเบียนให้ศูนย์ฯ และนักศึกษาก่อนระยะเวลาการลงทะเบียน
- 2) จัดส่งเอกสารการเรียนการสอน ให้เร็วภายใน 1 เดือนหลังจากการลงทะเบียน
- 3) ชุควิชาปรับปรุง ควรส่งเป็นซีดีตัวร่าง ไปให้ศูนย์ฯ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้คัดลอกไปอ่านก่อน หรือปรับปรุงชุควิชาให้เรียบร้อยก่อนประกาศใช้
- 4) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนักศึกษาในระดับลึก ๆ ได้

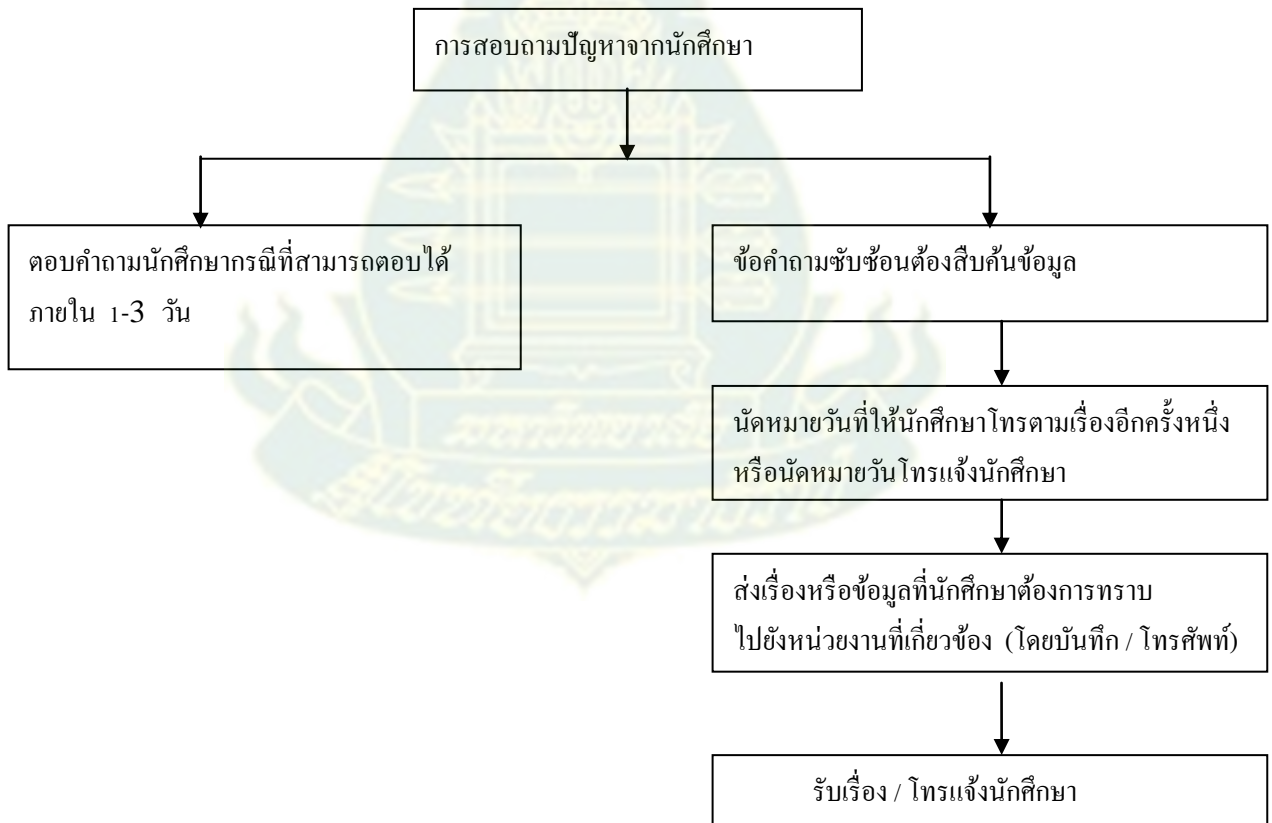
อุปสรรค

ศูนย์ฯ ไม่มีฐานข้อมูลนักศึกษา

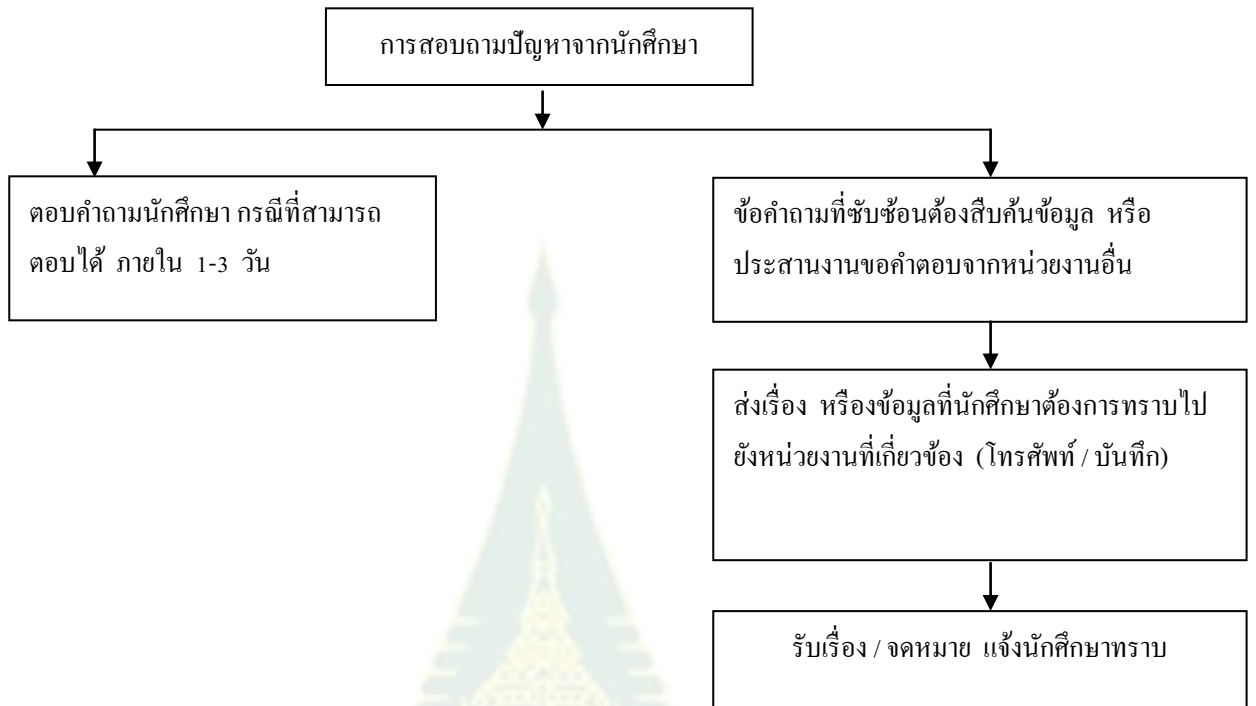
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โทรศัพท์ จดหมาย มาติดต่อด้วยตนเอง ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ กระจาดานสนทนา

โทรศัพท์



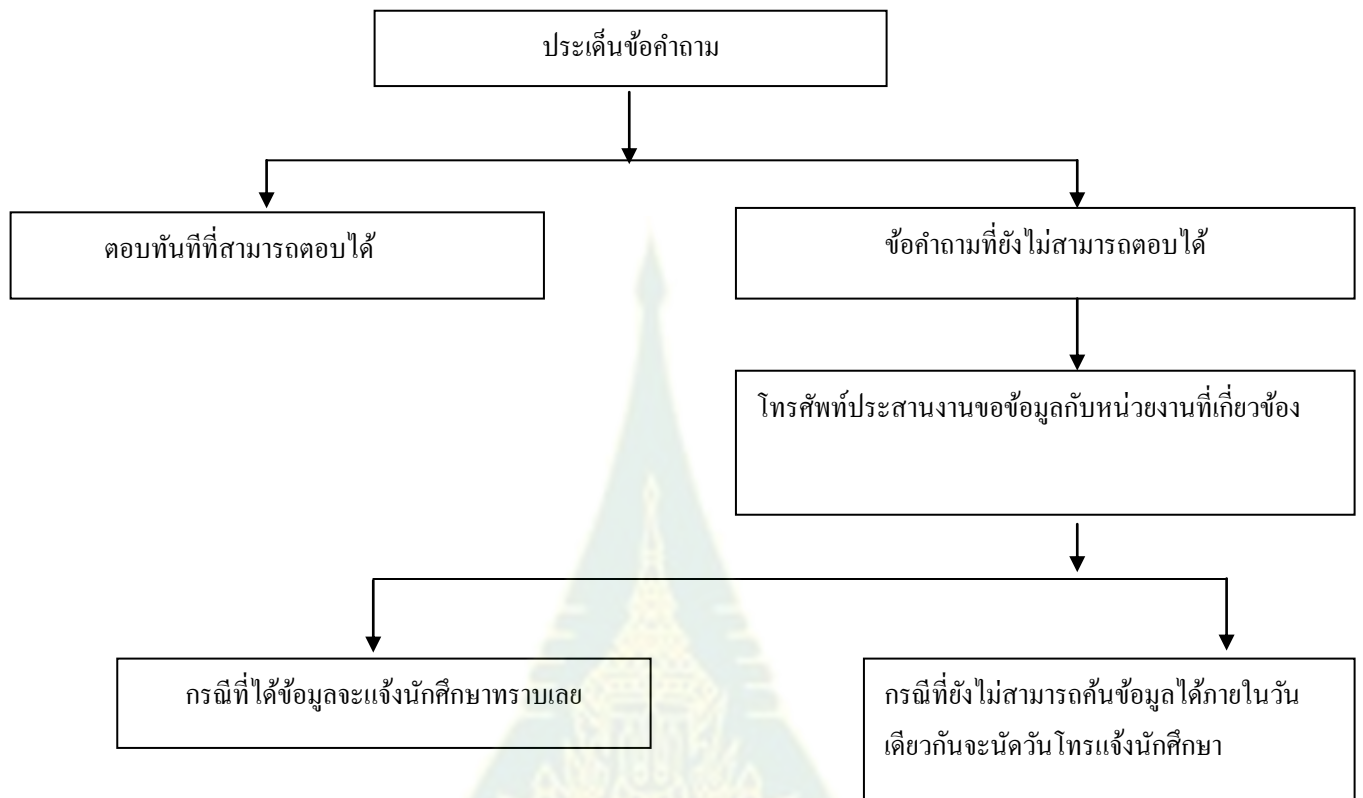
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) รับสมัครนักศึกษา และผู้เรียนใหม่ในหลักสูตรต่าง ๆ
 - 1) การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม / ถอนชุดวิชา การลาพักการศึกษา การสอบ
 - 2) ดำเนินการคำร้องต่าง ๆ
 - 3) แนะนำการศึกษา
- ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด
- 1) การลงทะเบียนเรียน การสอบซ่อม การลาพักการศึกษา
 - 2) คำร้องต่าง ๆ

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

- 1) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแบบ One stop service ได้ถ้ามีข้อมูลพร้อม
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ (งานส่งเสริมฯ) ประจำศูนย์ฯ มีน้อย
- 3) มหาวิทยาลัยส่ง คู่มือ การลงทะเบียนให้ศูนย์ฯ ค่าเช่า

4) นักศึกษาบางรายมาติดต่อศูนย์ฯ ด้วยอารมณ์ขุ่นมัว เนื่องจากได้รับเอกสารการสอนซ้ำ หรือยังไม่ได้รับตามปฏิทินการศึกษาที่กำหนดไว้

5) การให้บริการนักศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นั้น ศูนย์จำเป็นต้องมีฐานข้อมูลนักศึกษาที่เป็นปัจจุบัน แต่ปัจจุบันนี้ ศูนย์ฯ ขาดฐานข้อมูลนักศึกษา ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการ ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับคำตอบที่รวดเร็ว

6) ควรมีสายตรงที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือ เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ไปยังสำนักทะเบียนและวัดผล เพราะ ศูนย์ฯ ต้องติดต่อกับ สำนักทะเบียนและวัดผลบ่อยครั้งมาก และบางครั้งต้องเร่งด่วน

ศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. จังหวัด นครนายก

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหาร 1 คน อายุ 64 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล อายุ 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัย 10 ปี วันที่ปฏิบัติภารกิจให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา สำหรับผู้บริหาร ได้แก่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก เริ่มให้บริการสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2542 ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 2 คน เริ่มให้บริการสารสนเทศตามระยะเวลาที่เริ่มเข้ามาทำหน้าที่ที่ศูนย์คือในปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2547 สำหรับจำนวนประชาชน นักศึกษา หรือผู้เรียนในโครงการสัมฤทธิ์บัตร ที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละประมาณ 150 - 200 คน

การจัดฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา หน่วยงานมีการจัดทำฐานข้อมูลนักศึกษาเก่า และนักศึกษาใหม่ ที่มาติดต่อผ่านศูนย์ฯ เกี่ยวกับประวัติการลงทะเบียนเรียน เพื่อให้บริการนักศึกษา

การประสานงานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษาส่วนใหญ่ประสานงานกับ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา ศูนย์สารสนเทศ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาการ

และศูนย์ฯ มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศโดยจัดทำเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

1) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เพราะทำงานมานาน มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาให้แก่นักศึกษา

2) บุคลากรในงานต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ส่วนใหญ่สามารถทำงานแทนกันได้ เช่นงานส่งเสริมและบริการ การศึกษา กับ งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

จุดด้อย

ไม่สามารถออนไลน์ข้อมูลของนักศึกษาได้ ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้คำตอบแก่นักศึกษาได้ทันที ต้องมีการสอบถามเข้ามายังส่วนกลาง ซึ่งต้องใช้เวลามากกว่า 30 นาที หรือมากกว่านั้น

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

การขาดระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่ทันสมัย ไม่สามารถใช้ฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนในการตอบ ปัญหาได้

แนวทางแก้ไข

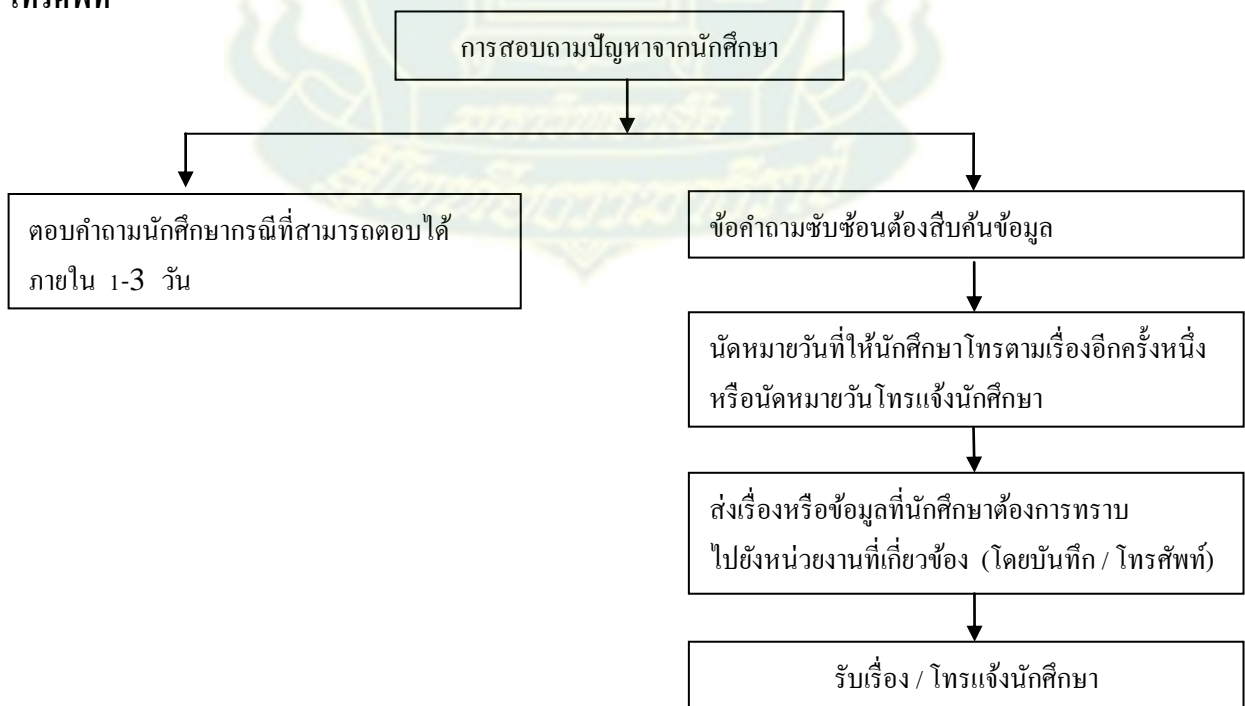
ควรมีการเชื่อมโยงระบบงานข้อมูลนักศึกษาที่ทันสมัยให้ศูนย์ฯ สามารถตรวจสอบและแก้ปัญหา เบื้องต้น ในลักษณะ One Stop Service

2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

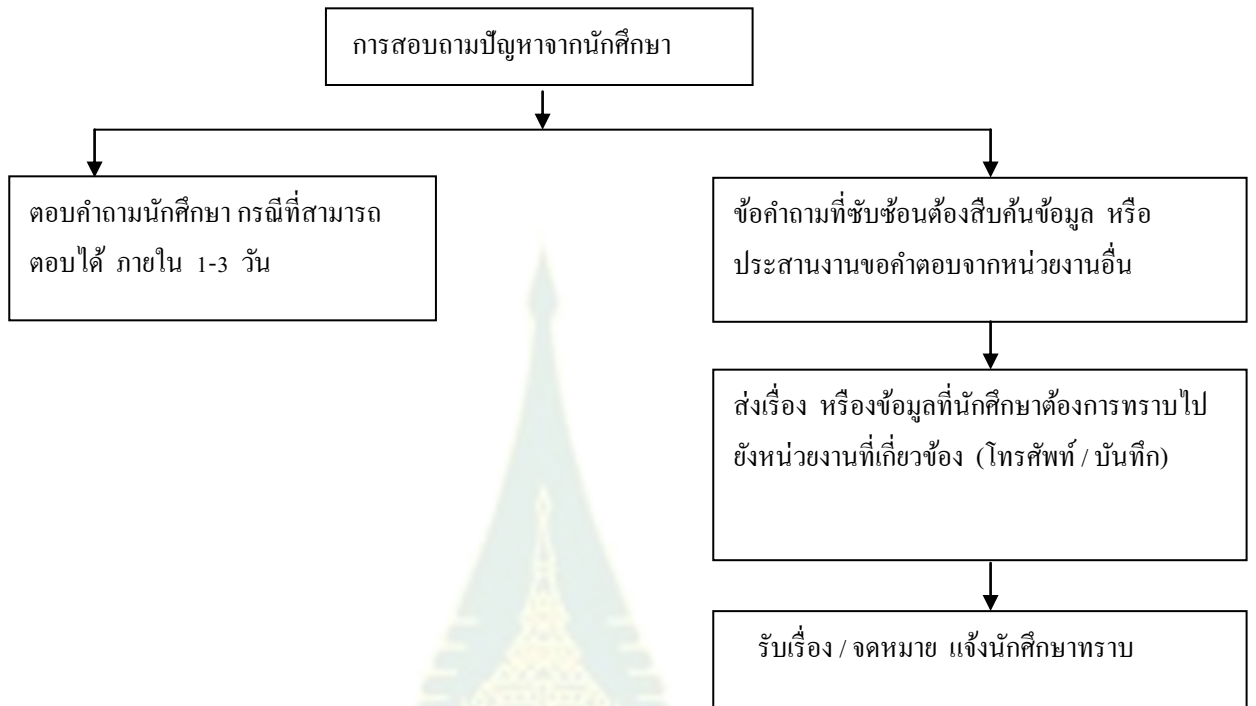
2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก ให้บริการสารสนเทศโดยการตอบคำถาม ผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง โทรสาร และการออกหน่วยเคลื่อนที่

โทรศัพท์



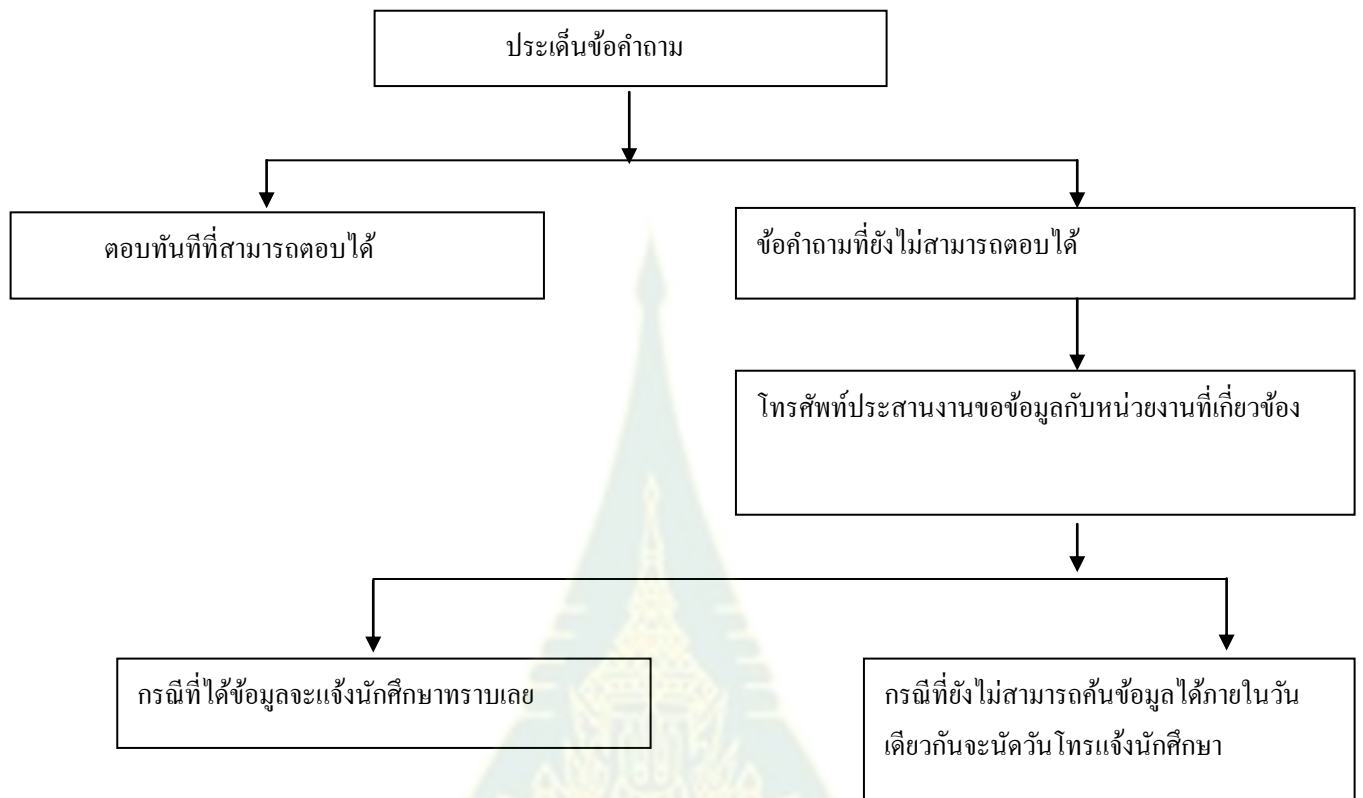
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



ส่วนสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุดคือ การมาติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ และอีเมล

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การรับสมัครนักศึกษา และ การตอบปัญหาเกี่ยวกับการเรียน การสอบ

ประเด็นที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ การลงทะเบียน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ และ การตอบปัญหานักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลนักศึกษาโดยตรง
- 2) ข้อมูลในการให้บริการสารสนเทศ ควรมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับส่วนกลาง

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.จ.เพชรบุรี

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน อายุ 36 ปี 40 ปี และ 44 ปี เป็นเพศหญิง 2 คน เพศชาย 1 คน ระดับการศึกษา วุฒิปริญญาโท 2 คนและปริญญาตรี 1 คน มีระยะเวลาในการทำงานที่ มสธ. 17 ปี 15 ปี และ 10 ปีตามลำดับ โดยมีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร 1 คนและ เจ้าหน้าที่ 2 คน โดยทุกคนปฏิบัติการกิจในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาทุกวัน ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เดือนละ 1 ครั้ง ในเวลาราชการ

ศูนย์วิทย์ฯ เริ่มให้บริการสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2540 โดยผู้ให้ข้อมูลเริ่มทำหน้าที่ให้บริการในปี 2534, 2542 และ 2551 ตามลำดับ โดยมีนักศึกษา / ผู้เรียน มาใช้บริการเฉลี่ย ประมาณเดือนละ 1,007 คน หรือประมาณปีละ 12,086 คน

ศูนย์วิทย์ฯ มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศ โดย

4) จัดทำโปรแกรมรับสมัครนักศึกษาใหม่ และรับลงทะเบียนผ่าน ศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมข้อมูลในการให้บริการ ตรวจสอบ และแก้ปัญหา

2) จัดทำคู่มือการแนวคำถามถามบ่อย

3) จัดทำเว็บไซต์ ของศูนย์ฯ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์ฯ ในช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่ในจังหวัดต่าง ๆ

ศูนย์มีการประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน มสธ. ดังนี้ สำนักทะเบียนและวัดผล ฝ่ายทะเบียน หน่วยคำร้อง สำนักบริการการศึกษา ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบัณฑิตศึกษา (มักไม่ค่อยได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักฯ เท่าที่ควรซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับการเข้าสัมมนาเสริม สัมมนาเข้ม) สำนักวิชาการ เรื่องการอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง เรื่องโครงการสัมฤทธิ์บัตร และสาขาวิชาเกี่ยวกับชุดวิชาปรับปรุง

ศูนย์ฯ มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น ในกิจกรรมที่มีการให้บริการ เช่น การจัดนิทรรศการ การออกรณรงค์รับนักศึกษาใหม่ การออกจังหวัดเคลื่อนที่

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

1) มีทีมบุคลากรที่เข้มแข็ง มีความรู้ ความสามารถในการทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ด้วยความเต็มใจ จากการได้รับการอบรมการให้บริการที่ประทับใจ

2) มีการให้ข้อมูลและแก้ปัญหาให้แก่นักศึกษาในส่วนภูมิภาคได้ในระดับหนึ่ง เป็นการลดจำนวนนักศึกษาที่จะไปขอใช้บริการ มสธ. ที่ส่วนกลาง (จากบอกกล่าวของนักศึกษาที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์)

3) นักศึกษาในส่วนภูมิภาคได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ในช่วงที่ออกหน่วยเคลื่อนที่ไปในจังหวัดในความรับผิดชอบของศูนย์

จุดด้อย

- 1) มีบุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศน้อย
- 2) เจ้าหน้าที่มีการโยกย้ายบ่อย ทำงานไม่ต่อเนื่อง เพื่อไปอยู่ในศูนย์ที่ใกล้ถิ่นเกิด
- 3) งบประมาณในการจัดการเพื่อให้บริการสารสนเทศน้อยเกินไป เช่น ในกิจกรรมของงานส่งเสริม บางครั้งต้องมีของที่ระลึกแจกให้แก่ผู้สนใจเข้ามาชมนิทรรศการ หรือบู๊ทของศูนย์ เวลาออกเผยแพร่ในงานประจำปีของจังหวัด เป็นต้น
- 4) ค่าตอบแทนในการออกให้บริการสารสนเทศนอกสถานที่น้อยมาก ได้เฉพาะค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ไม่มีค่าตอบแทนในการทำงาน ไม่เป็นแรงจูงใจในการออกพื้นที่
- 5) การเข้าถึงฐานข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการแก่นักศึกษา บางข้อมูลศูนย์ฯ ไม่สามารถเข้าถึงได้ เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษาที่สามารถติดต่อได้

1.3 ปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ข้อมูลชุดวิชาที่ผลิตล่าช้า ชุดวิชาที่ปรับปรุง ที่มีอยู่เพื่อให้บริการสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน
- 2) การแก้ปัญหาให้นักศึกษาไม่สามารถเบ็ดเสร็จได้ ณ ศูนย์ฯ เช่น การเปลี่ยนที่อยู่ การเปลี่ยนชื่อสกุล การทำบัตรนักศึกษา
- 3) บุคลากรงานส่งเสริมและบริการการศึกษาที่ให้บริการสารสนเทศมีน้อย บางครั้งมีนักศึกษามาขอรับบริการมาก ทำให้นักศึกษาต้องรอนานพอสมควร
- 4) การประสานงานระหว่างศูนย์ฯ กับหน่วยงานส่วนกลาง ของ มสธ. ล่าช้า เช่น การตรวจสอบผลการสอบชุดวิชาที่เคยสอบผ่านไปแล้ว
- 5) การให้บริการสารสนเทศนอกสถานที่ บุคลากรต้องรับผิดชอบเงินค่าลงทะเบียนของนักศึกษา ในแต่ละครั้งประมาณ 30,000 -50,000 บาท

แนวทางแก้ไข

- 1) ควรให้ศูนย์ฯ สามารถให้บริการข้อมูล เอกสารต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับ มสธ. ส่วนกลาง เช่น การทำบัตรนักศึกษาควรให้ทุกหน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลและศูนย์ฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้บริการนักศึกษาได้สะดวก และรวดเร็ว
- 2) มีแนวทางรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากรที่ต้องรับผิดชอบเงินรับลงทะเบียนของนักศึกษา ระหว่างออกหน่วยเคลื่อนที่

3) ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่อยู่ประจำศูนย์ฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

4) มอบหมายงานเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในสายงาน

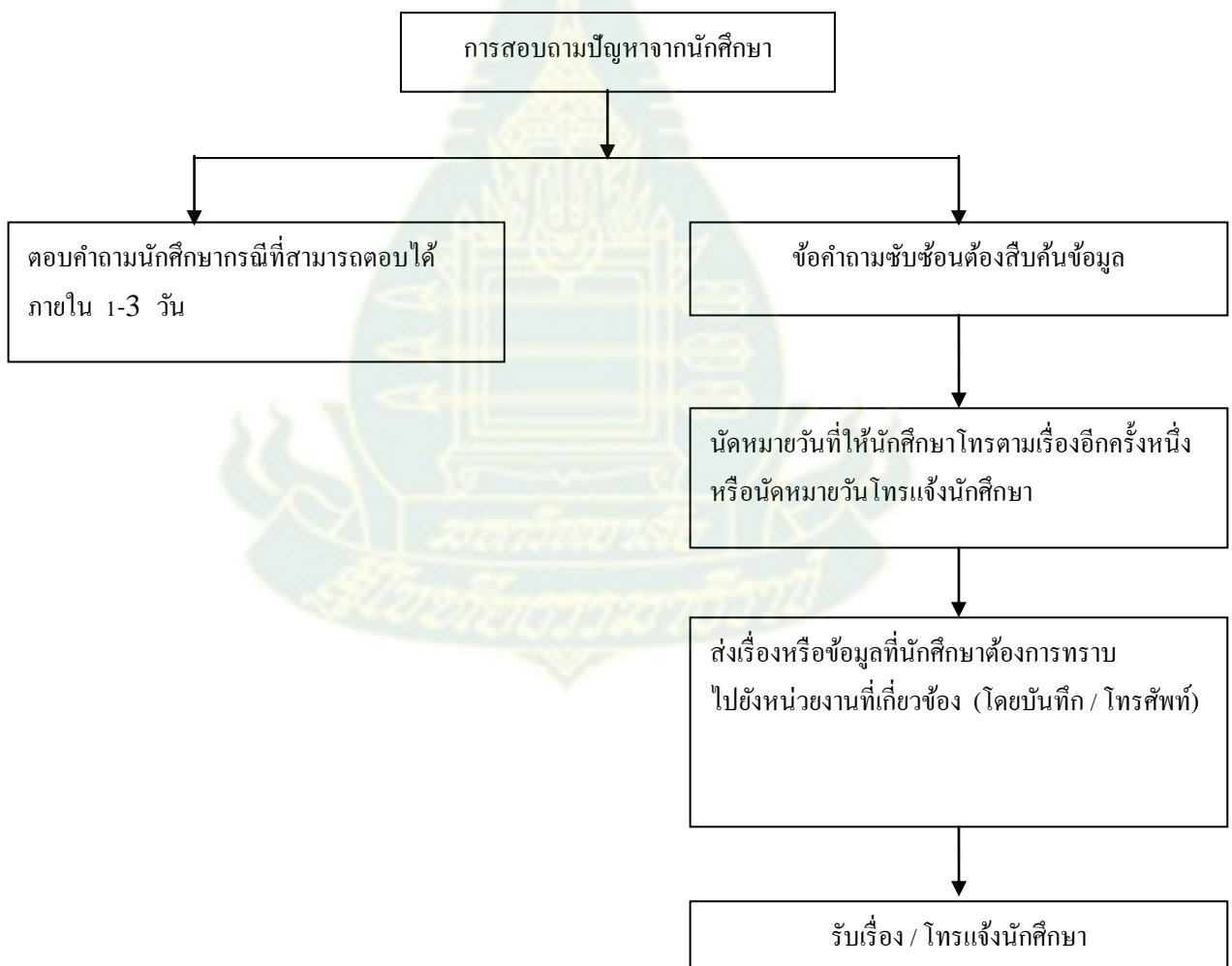
อุปสรรค

- 1) ขาดฐานข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการเกือบทุกด้านจากมหาวิทยาลัย
- 2) งบประมาณในการดำเนินการน้อย เช่น งบในการประชาสัมพันธ์

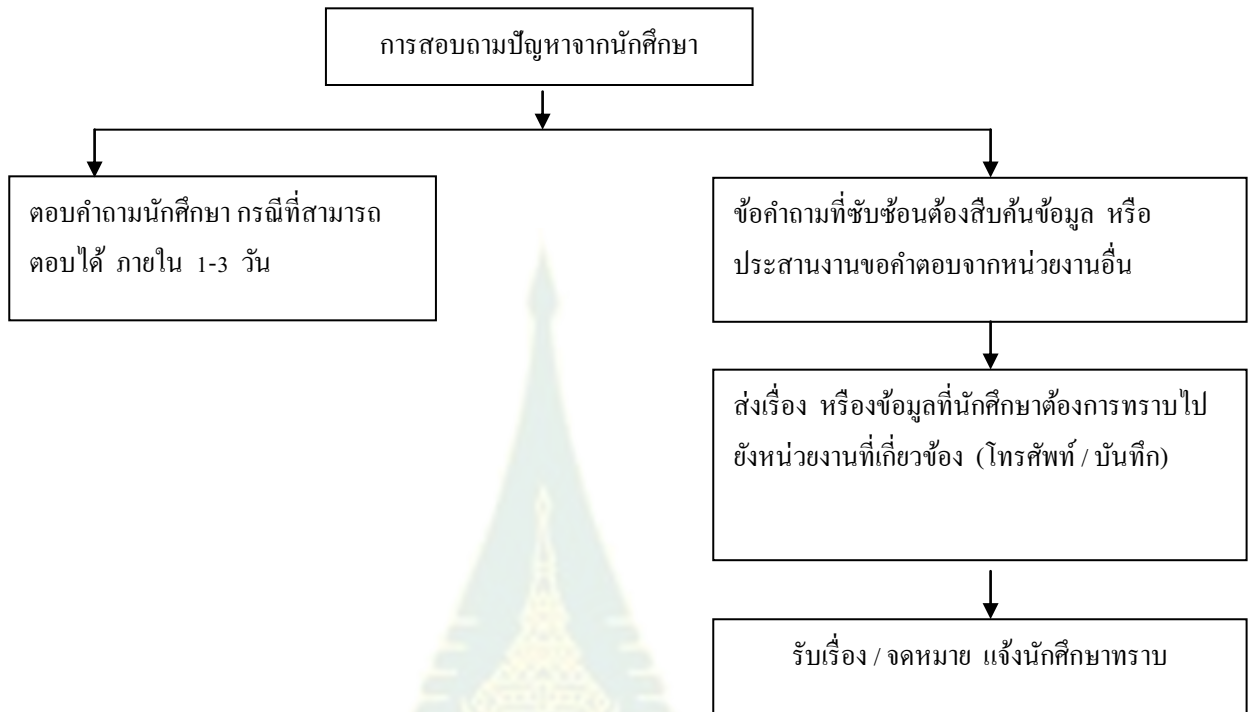
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โทรศัพท์ ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา โทรสาร และออกหน่วยเคลื่อนที่ รายการวิทยุกระจายเสียง

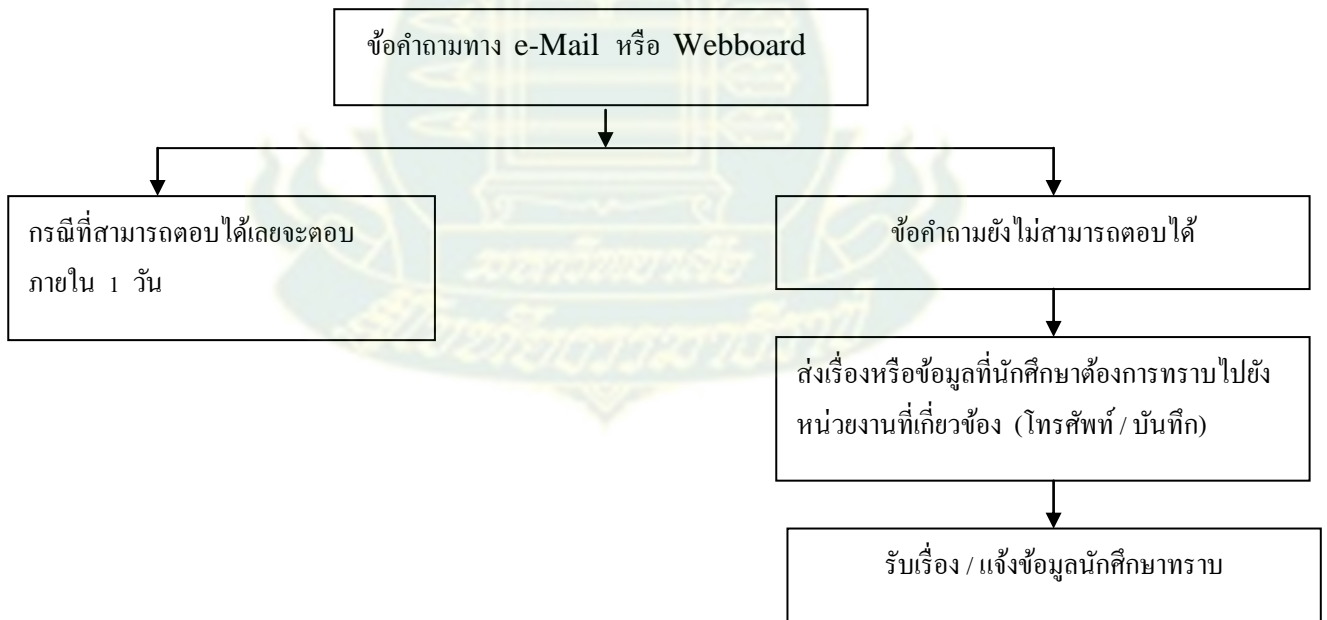
โทรศัพท์



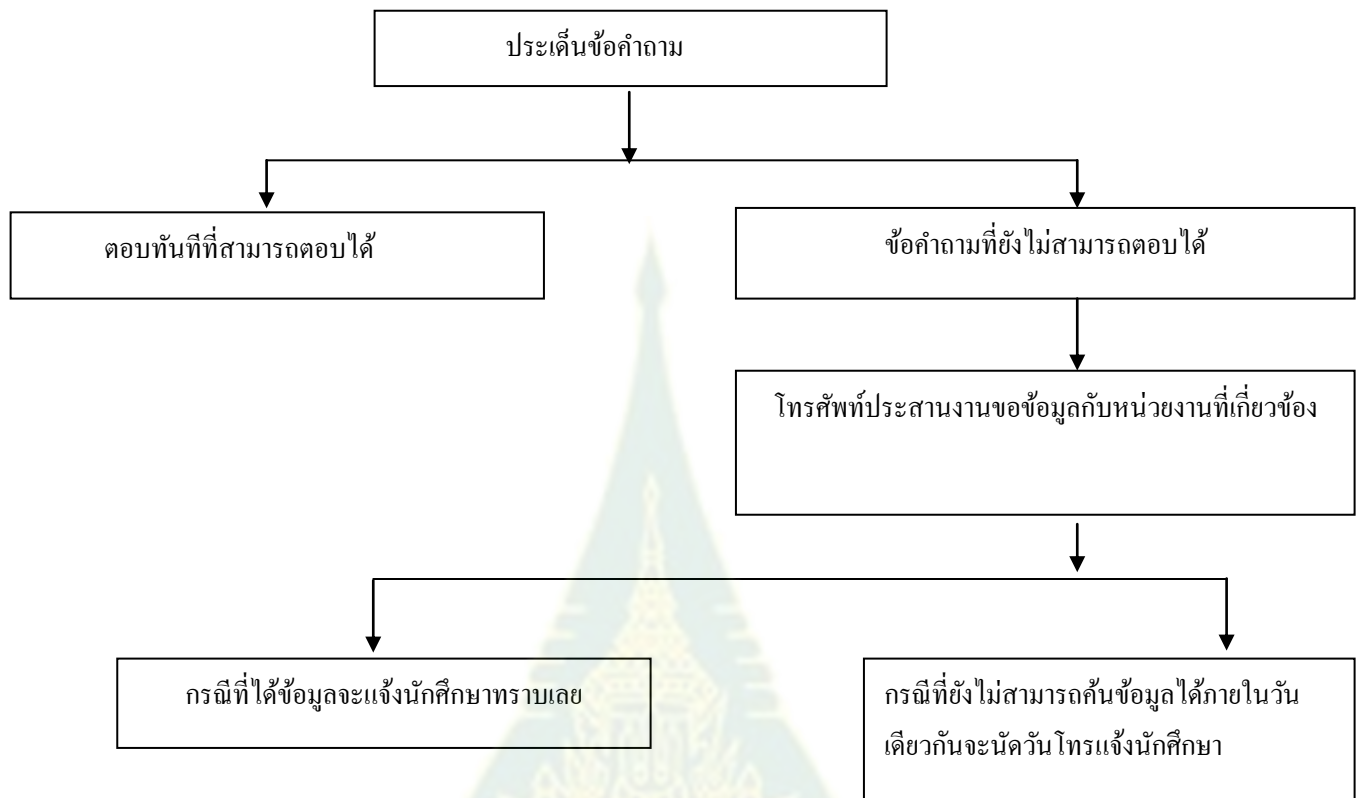
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) การรับสมัครนักศึกษาใหม่
- 2) รายละเอียดหลักสูตรปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ประกาศนียบัตร

และ โครงการสัมฤทธิ์บัตร

- 3) การลงทะเบียนเรียน
- 4) คำร้องต่าง ๆ

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด

- 1) งานทะเบียนทั้งหมด เช่น การลงทะเบียน การขอเพิ่มชุดวิชา การขอลอนชุดวิชา การลาพักการศึกษา
- 2) คำร้องต่าง ๆ เช่น การขอเปลี่ยนสาขาวิชา / วิชาเอก ขอเปลี่ยนที่อยู่ ขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล

การขอสำเร็จการศึกษา

- 3) การสอบ

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

- 1) ควรแจ้งข้อมูล ข่าวสารทุกด้านให้ศูนย์ฯ ทราบ เพื่อการให้บริการสารสนเทศ
- 2) เพิ่มบุคลากรการให้บริการสารสนเทศ ในงานส่งเสริมและบริการศึกษาของศูนย์วิทย์
- 3) ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมการให้บริการสารสนเทศทุกคน และต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ เพื่อความทันสมัย
- 4) ข้อมูลในการให้บริการควรให้ศูนย์ฯ ได้รับทราบข้อมูลทุกด้าน ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศ ก่อนนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ ศูนย์ฯ จะรู้เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาล่าช้า หรือรู้จากนักศึกษา
- 5) ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ส่งให้ศูนย์ฯ ควรทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- 6) มีฐานข้อมูลกลางของหน่วยงานต่าง ๆ ที่หน่วยงานให้บริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว
- 7) ลี้อ / ช่องทางในการให้บริการสารสนเทศ เน้นข้อมูลผ่านระบบ Intranet
- 8) ควรมีฐานข้อมูลให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงเฉพาะข้อมูลส่วนของตัวเองได้
- 9) มหาวิทยาลัยควรหาแนวทาง / วิธีการกระตุ้นเดือนนักศึกษา เพื่อให้ดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทันเวลา
- 10) ควรส่งเอกสารการเรียนการสอนให้ทันเพื่อศึกษา ก่อนเข้าสอบทุกครั้ง
- 11) ควรมีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะที่หน่วยงานศูนย์ฯ จะติดต่อกับส่วนกลาง มสธ. ได้สะดวก และรวดเร็ว เพื่อการประสานงานในการให้บริการแก่นักศึกษา และหาแนวทางใช้หลักวิชาการและอาชีพจากสาขาวิชานิติศาสตร์ให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามากที่สุด

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดจันทบุรี

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 3 คนอายุ 35 ปี 44 ปี และ 63 ปี เป็นเพศชาย 2 คน เพศหญิง 1 คนระดับการศึกษาทุกคนอยู่ในระดับปริญญาโท ระยะเวลาในการทำงานที่ มสธ. 11 ปี 12 ปี และ 2 ปี ตามลำดับ โดยมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ 2 คน และผู้บริหาร 1 คน โดยปฏิบัติภารกิจในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ทุกวันในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ และวันอาทิตย์ในบางครั้ง

ศูนย์วิทย์ฯ เริ่มให้บริการสารสนเทศ พ.ศ. 2542 โดยผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คนเริ่มให้บริการฯ เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยมีนักศึกษา / ผู้เรียน มาใช้บริการเฉลี่ย ประมาณเดือนละ 300 คน หรือประมาณ ปีละ 36,000 คน

หน่วยงานมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศ โดยการจัดทำเป็นคู่มือแนวคำถามถามบ่อย
หน่วยงานมีการประสานการให้บริการฯ กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน มสธ. คือ
สำนักทะเบียนและวัดผล ศูนย์สารสนเทศ และสำนักบรรณสาร และหน่วยงานมีการประเมินการให้บริการ
โดยใช้แบบสอบถาม

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว และเป็นข้อมูลถูกต้องแก่นักศึกษา ด้วยเจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจในระบบการเรียนการสอน และกฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัยได้ดี

จุดด้อย

- 1) ข้อมูลบางอย่างไม่สามารถให้บริการได้ทันที เนื่องจากข้อมูลหลัก คือ ฐานข้อมูลนักศึกษา อยู่ที่ มสธ. ส่วนกลาง จึงไม่สามารถนำมาให้บริการได้ทันที ต้องสอบถามกับ มสธ.ส่วนกลางอีกทอดหนึ่ง
- 2) นักศึกษาบางคนอยู่ไกลจากพื้นที่ตั้งศูนย์วิทย ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการสารสนเทศ เช่น จังหวัดสระแก้ว

1.3 ปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา

- 1) ไม่สามารถให้บริการสารสนเทศบางอย่างได้ทันที เพราะต้องขอข้อมูลกับมสธ. ส่วนกลางก่อนจึงจะตอบกลับนักศึกษาได้ เช่น หนังสือไม่ได้รับ การติดต่อกับสาขาวิชา
- 2) สื่อการศึกษาล่าช้า ทำให้เป็นปัญหาในการบริการโดยไม่จำเป็น
- 3) บางครั้งเอกสารต่าง ๆ ล่าช้า หรือไม่ได้รับ ทำให้ไม่ทันเวลาในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเข้ารับการสอบเสริม หรือการเข้าอบรมเสริมประสบการณ์

แนวทางแก้ไข

ควรให้ศูนย์ฯ สามารถให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อบริการนักศึกษาได้เช่นเดียวกับ มสธ. ส่วนกลาง เช่น การตรวจสอบชุดวิชาที่เคยสอบผ่านไปแล้ว

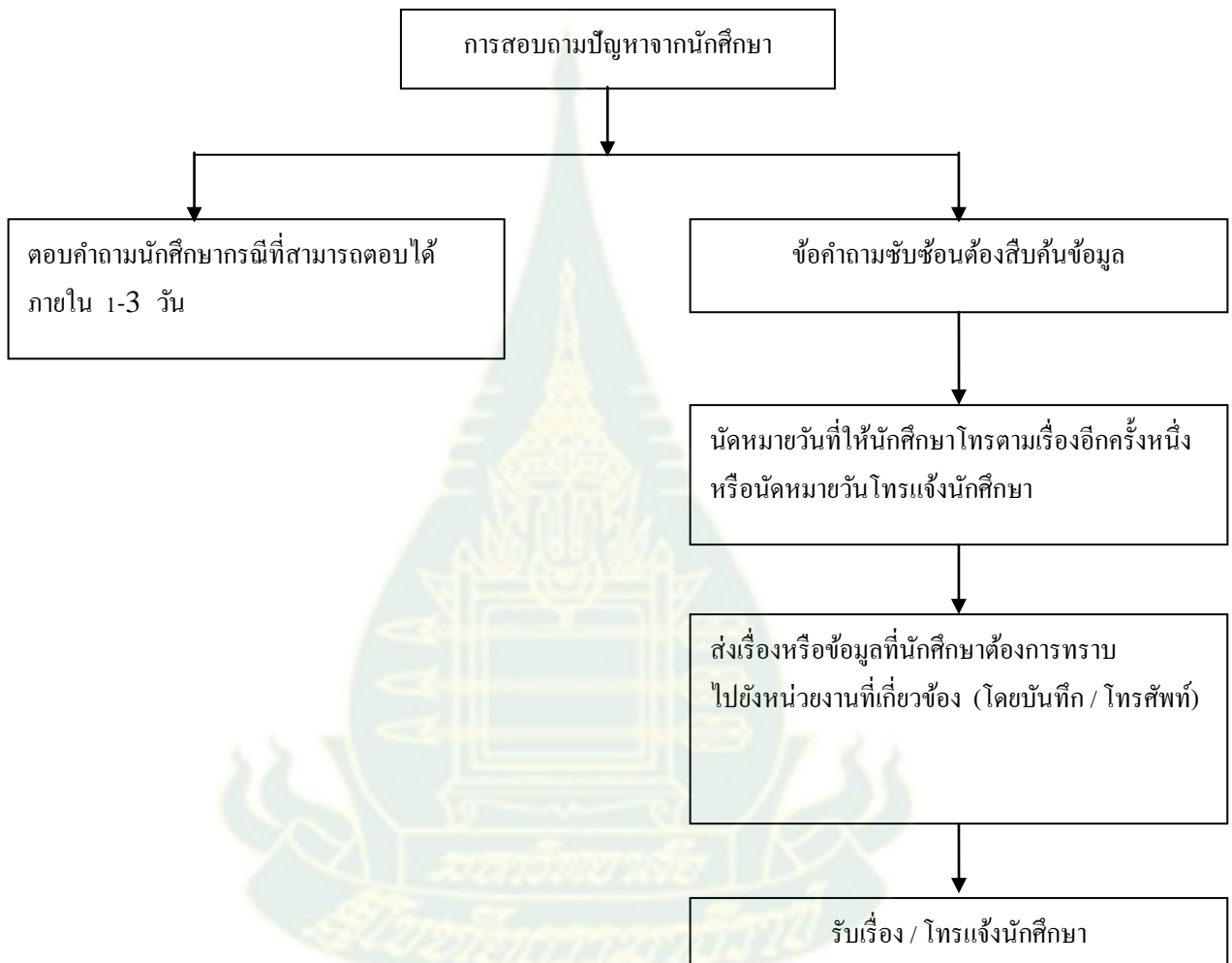
อุปสรรค

1. การขาดเครื่องมือเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำตัวบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ
2. ขาดฐานข้อมูลนักศึกษา หรือ กำหนดการเข้ารับการเสริมประสบการณ์วิชาชีพ ที่ต้องใช้ในการบริการสารสนเทศ

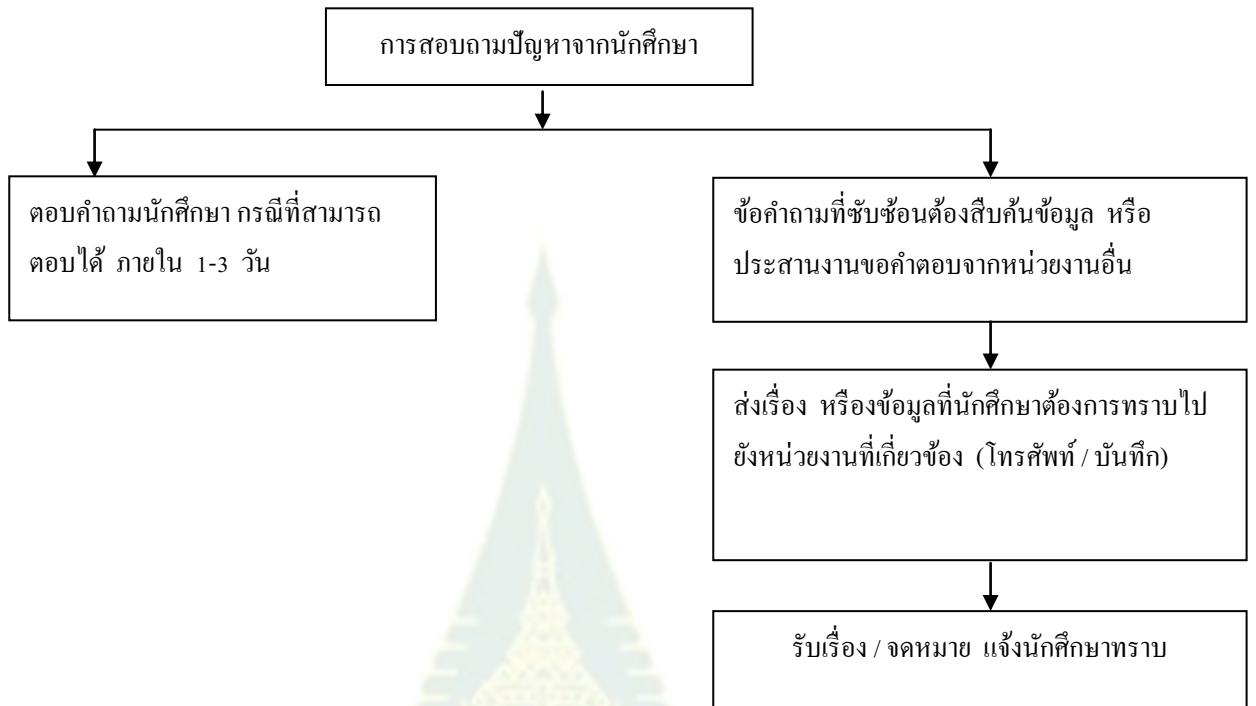
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ โทรศัพท์ มาติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย อีเล็ททรอนิกส์ กระดานสนทนา โทรสาร

โทรศัพท์



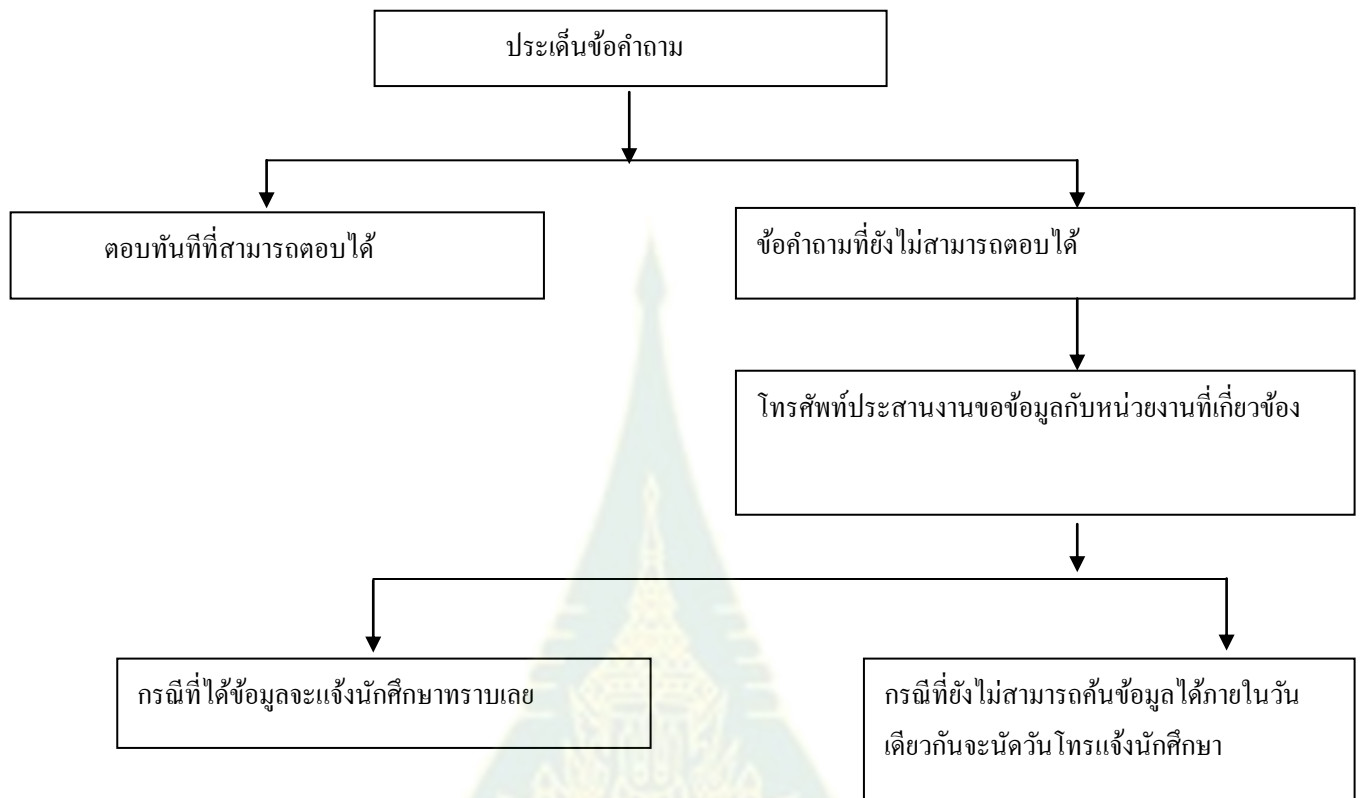
จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



มาติดต่อด้วยตนเอง



2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) ข้อมูลการศึกษา การลงทะเบียน การสมัครเรียน การสอบ
 - 2) บริการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ จากห้องสมุดของศูนย์
- ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด คือ การสมัครเรียนหลักสูตรต่าง ๆ

3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยไมตรี
- 2) เน้นการให้บริการรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานจึงจะรู้ข้อมูลนักศึกษา โดยใช้ระบบ One stop service
- 3) ข้อมูลในการให้บริการสารสนเทศ ให้ศูนย์ฯ สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนักศึกษาได้มากกว่าปัจจุบัน

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 2 คน เป็นผู้บริหาร อายุ 55 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาใน การทำงานที่ มหาวิทยาลัย 27 ปี และเจ้าหน้าที่ อายุ 36 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท วันที่ปฏิบัติการกิจให้บริการ สารสนเทศแก่นักศึกษา สำหรับผู้บริหาร ได้แก่ วันจันทร์ ถึง วันเสาร์ ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จัหวัดนครศรีธรรมราช เริ่มให้บริการสารสนเทศในปี พ.ศ. 2534 ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 2 คน เริ่มให้บริการสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2534 และในปี พ.ศ. 2544 ตามระยะเวลาที่เริ่มเข้ามาทำหน้าที่ ที่ศูนย์ จำนวนนักศึกษาหรือผู้เรียนในโครงการสัมฤทธิ์บัตร ที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละประมาณ 250 - 300 คน สำหรับการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อให้บริการสารสนเทศ ศูนย์มีฐานข้อมูลของนักศึกษาที่เข้ามาติดต่อ ลงทะเบียนเรียนที่ศูนย์ ๆ เท่านั้น

การประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา ศูนย์ ๆ มีการติดต่อประสานงานกับ สำนักทะเบียน และวัดผลการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ ศูนย์สารสนเทศ สำนักบริการการศึกษา และสำนักวิชาการ

และศูนย์ ๆ มีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ พึงพอใจในงานบริการของศูนย์

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น และจุดด้อย

จุดเด่น

- 1) ศูนย์เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยใช้นโยบาย สะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจ
- 2) สถานที่ตั้งของศูนย์อยู่ไม่ไกลตัวเมือง นักศึกษาเดินทางมาใช้บริการติดต่อด้วยตนเองได้สะดวก

จุดด้อย

- 1) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้ในบางปัญหาที่ควรทำได้ในที่ศูนย์ฯ เช่น กรณีทำบัตรนักศึกษา การเปลี่ยนชื่อ สกุลของนักศึกษา
- 2) การได้รับข้อมูลจากส่วนกลาง เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆล่าช้าทำให้ไม่สามารถให้คำตอบ เพื่อการ บริการแก่นักศึกษาได้
- 3) บุคลากรไม่เพียงพอต่องานบริการ (งานส่งเสริมและบริการการศึกษา)

ปัญหา

1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีน้อยไม่เพียงพอต่องานบริการสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำแต่ละบุคคล

2) ไม่สามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูลนักศึกษา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียน ทำให้ไม่สามารถบริการนักศึกษาได้
แนวทางแก้ไข

1) เพิ่มจำนวนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่มีประจำทุกคน ให้สามารถรองรับระบบงานบริการสารสนเทศ

2) ควรให้ศูนย์สามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูลของนักศึกษาได้เพื่อความสะดวกในการบริการสารสนเทศ

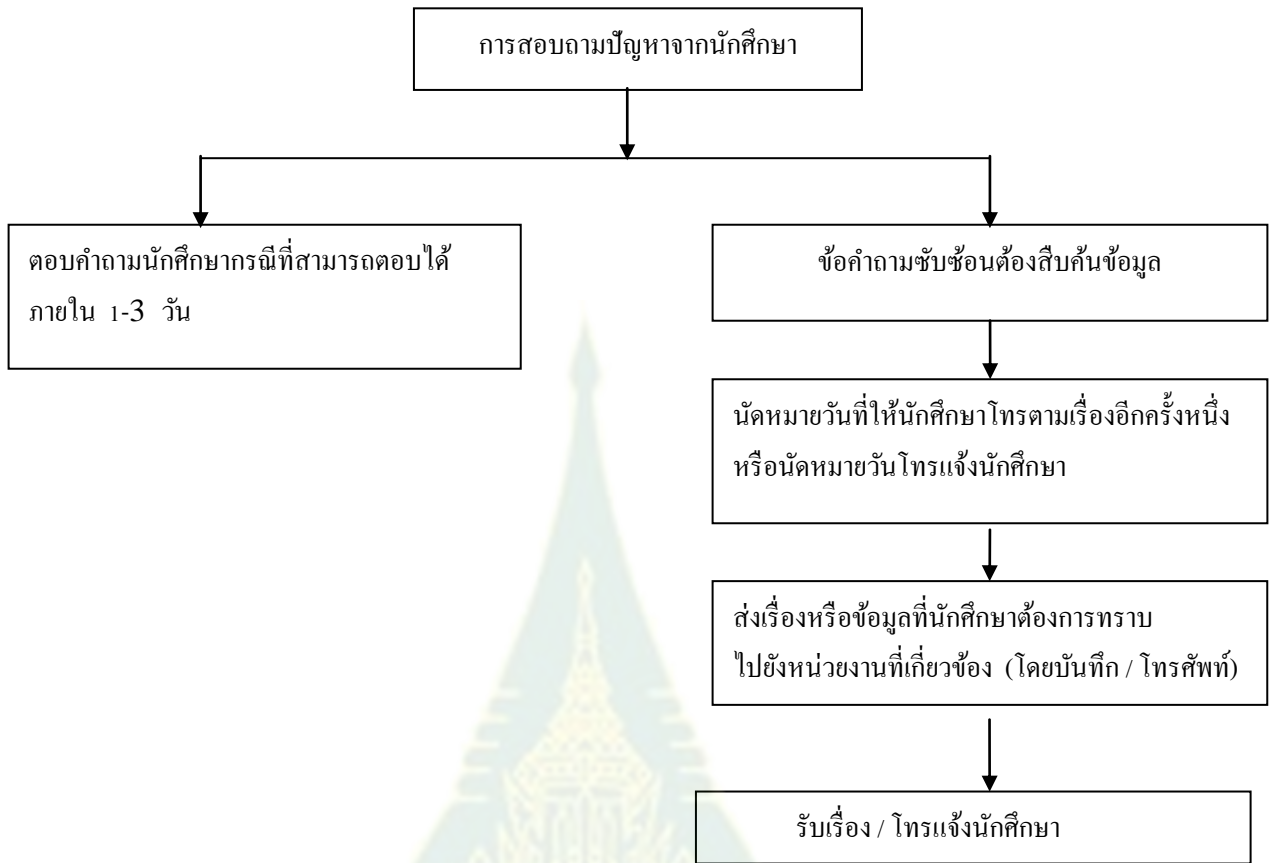
อุปสรรค

ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานส่วนกลาง ล่าช้า ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการตอบคำถามแก่นักศึกษา

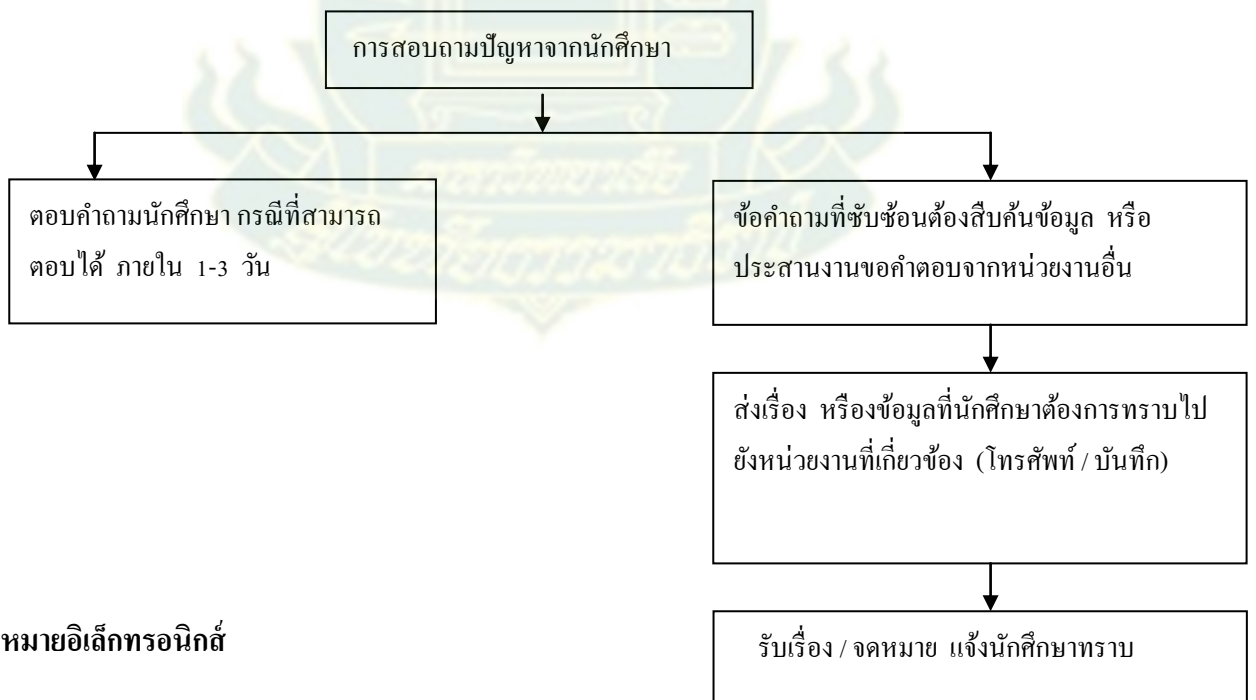
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

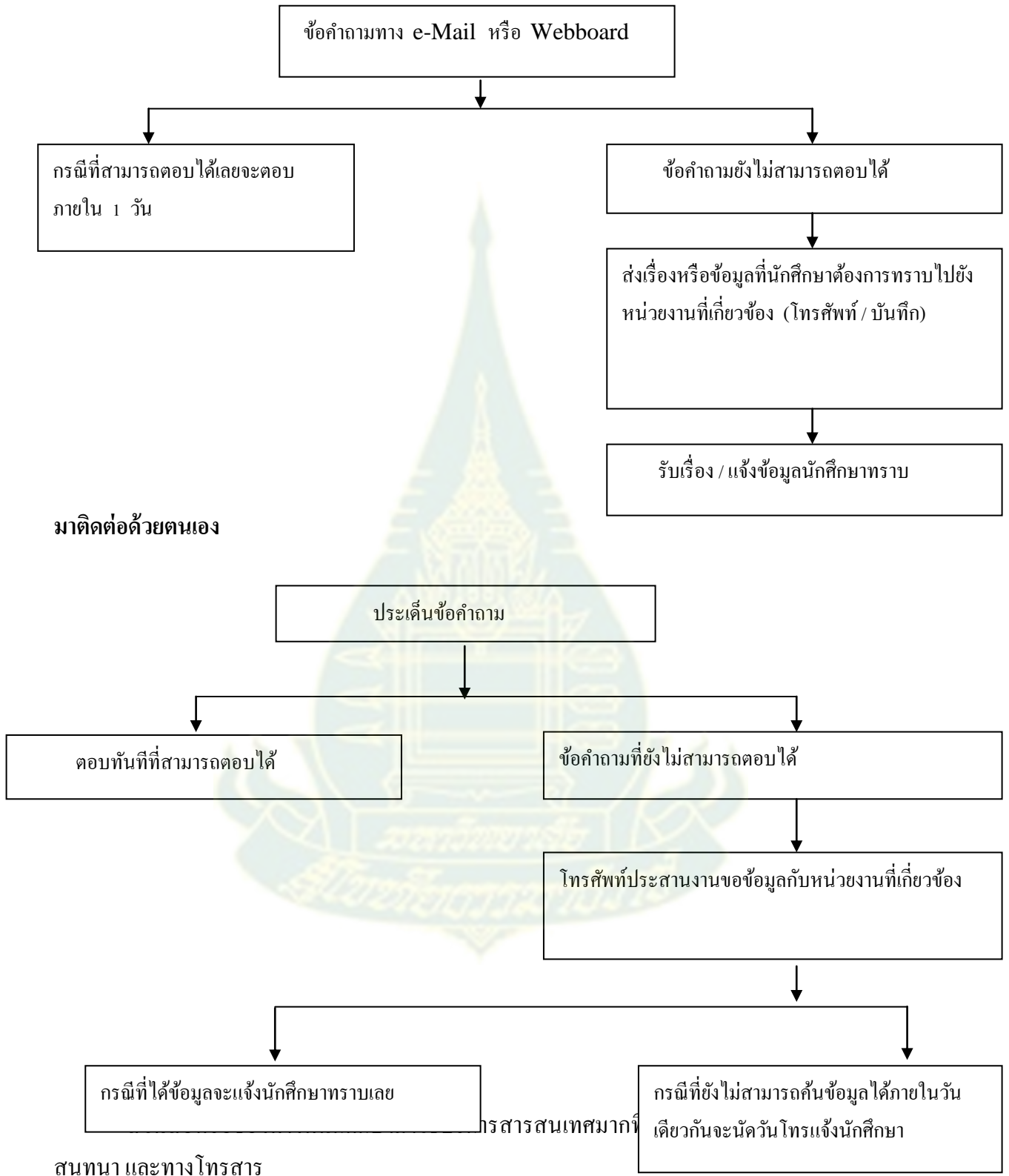
ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้บริการสารสนเทศโดยการตอบคำถามผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อดด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง โทรสาร และการออกหน่วยเคลื่อนที่



จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การแนะแนวการศึกษา การสัมมนา เสริม การอบรมเข้ม

ประเด็นที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน บริการแนะแนวการศึกษา การจำหน่ายใบสมัครและการรับนักศึกษาใหม่

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศประจำศูนย์เป็นการเฉพาะ เพราะปัจจุบันบุคลากรงานส่งเสริมฯ มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา และประชาชน ซึ่งต้องมีภาระงานอื่นด้วย
- 2) ควรมีฐานข้อมูลนักศึกษา ผู้เรียน ที่ศูนย์สามารถตรวจสอบเองได้
- 3) นักศึกษาผู้รับบริการส่วนใหญ่มีปัญหา คือ ไม่ค่อยสนใจศึกษาคู่มือในการลงทะเบียนหรือเอกสารอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยส่งให้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ยะลา

1. สภาพการดำเนินงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 44 - 66 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี 1 คน ปริญญาโท 2 คน ทำหน้าที่ผู้บริหาร 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยระหว่าง 6 - 14 ปี วันที่ปฏิบัติการกิจให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดยะลา เริ่มให้บริการสารสนเทศในปี พ.ศ. 2537 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 คน เริ่มให้บริการสารสนเทศในปี พ.ศ. 2537 พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2547 สำหรับจำนวนนักศึกษาหรือผู้เรียน โครงการสัมฤทธิ์บัตรที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละประมาณ 200 - 300 คน

สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศ ศูนย์มีฐานข้อมูลของนักศึกษา ที่เข้ามาติดต่อลงทะเบียนที่ศูนย์ เป็นฐานข้อมูลประวัติการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา

ศูนย์มีการติดต่อประสานกับ สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา สำนักวิชาการและมีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ โดยให้นักศึกษาดอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการที่ศูนย์

1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย

จุดเด่น

- 1) บุคลากรให้บริการที่มีคุณภาพ ประทับใจ
- 2) บุคลากรมีประสพการณ์ในการทำงาน สามารถให้ข้อมูลหรือตอบคำถามนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว

จุดด้อย

สถานที่ตั้งศูนย์ฯ อยู่ห่างไกลตัวเมือง และอยู่ในเขตล่อแหลมต่ออันตรายจากสถานการณ์ก่อการร้าย อีกทั้งการเดินทางในการมาให้บริการของเจ้าหน้าที่และการมารับบริการของนักศึกษาด้วยตนเอง ไม่สะดวก เนื่องจากไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่านเส้นทางนี้

1.3 ปัญหา / อุปสรรค

ปัญหา

- 1) การบริการทางด้านโทรศัพท์อัตโนมัติของศูนย์ฯ ก่อนข้างมีปัญหาติดต่อลำบาก
- 2) ศูนย์ฯ ไม่สามารถใช้ฐานข้อมูลจากส่วนกลางได้ ทำให้ไม่สามารถให้บริการนักศึกษาได้ในบางประเด็น เช่น การเปลี่ยนที่อยู่ การเปลี่ยนชื่อ – สกุล

แนวทางแก้ไข

- 1) แก้ไขปัญหาของระบบโทรศัพท์อัตโนมัติของศูนย์ฯ
- 2) มหาวิทยาลัยควรเน้นนโยบาย ให้ศูนย์ฯ สามารถใช้ฐานข้อมูลของนักศึกษาเพื่อการตรวจสอบข้อมูลได้ เพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการสารสนเทศ

อุปสรรค

สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ อยู่ไกลทำให้นักศึกษาเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองลำบากไม่สะดวกและเป็นอันตราย

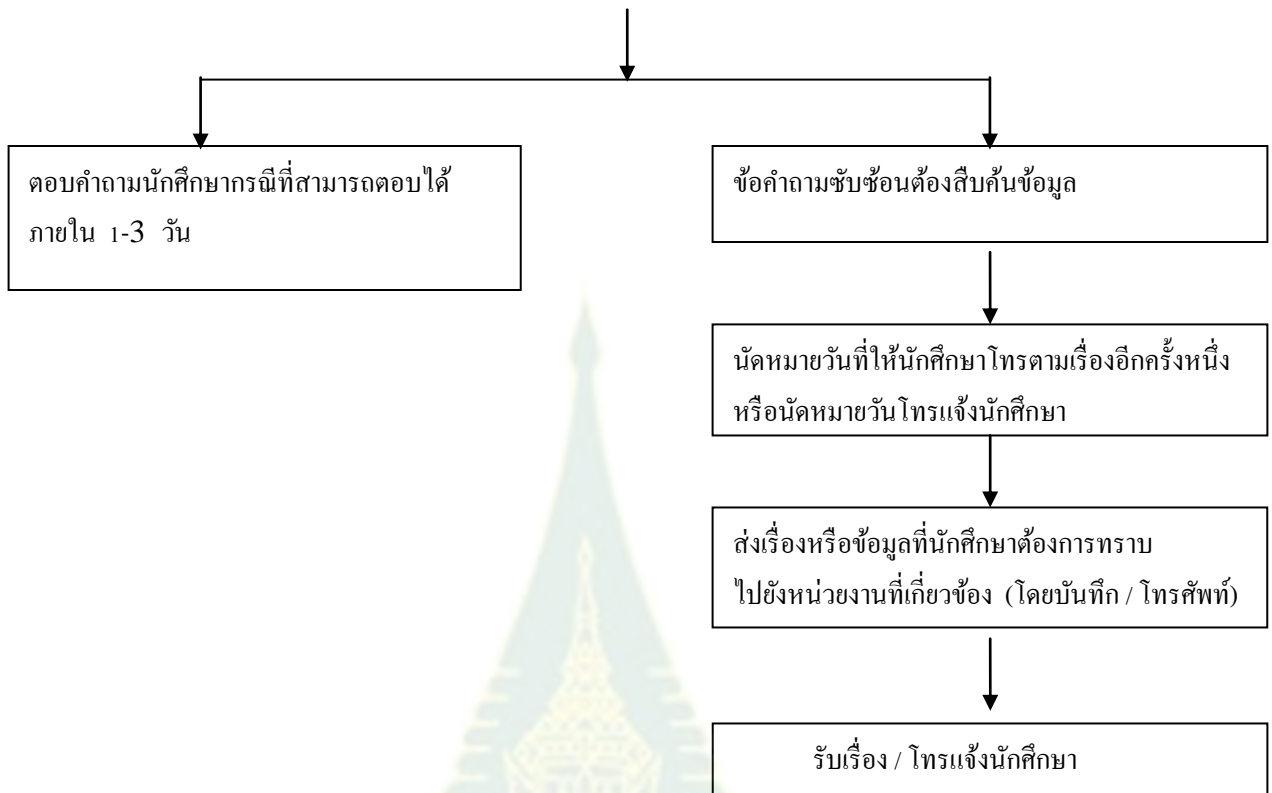
2. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

2.1 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

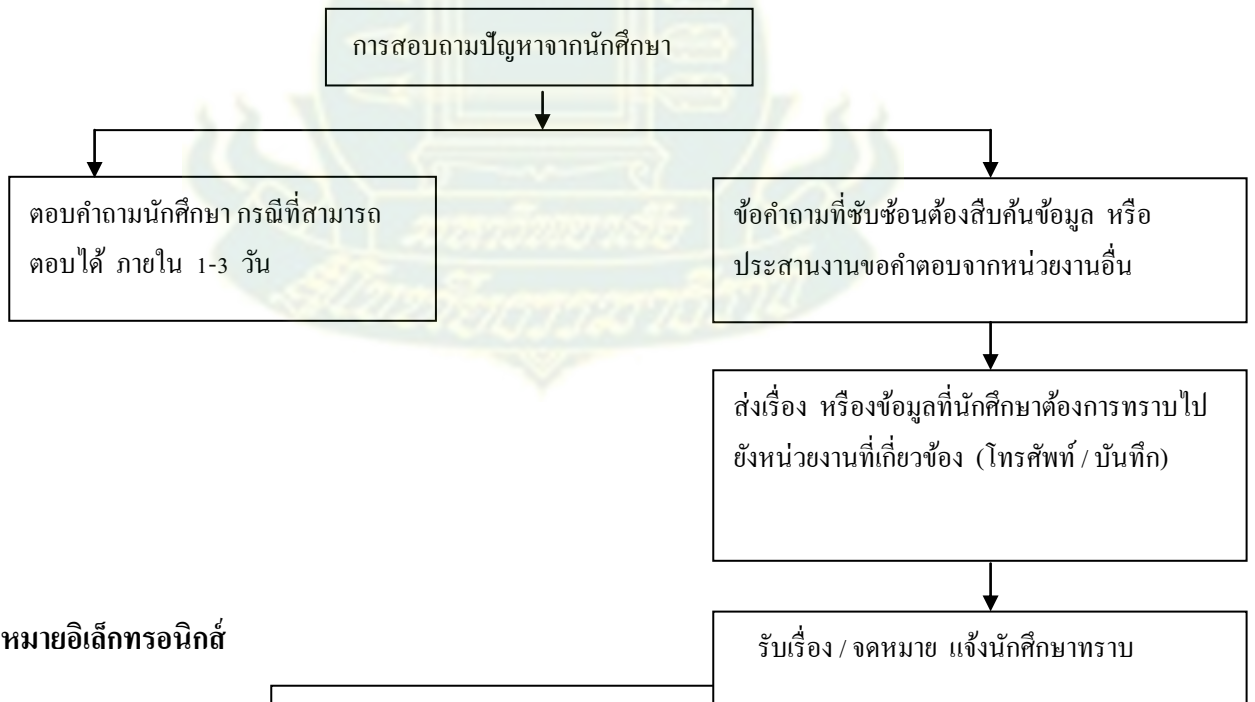
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดยะลา ให้บริการสารสนเทศโดยการตอบคำถาม ผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุกระจายเสียง โทรสาร และการออกหน่วยเคลื่อนที่

โทรศัพท์

การสอบถามปัญหาจากนักศึกษา

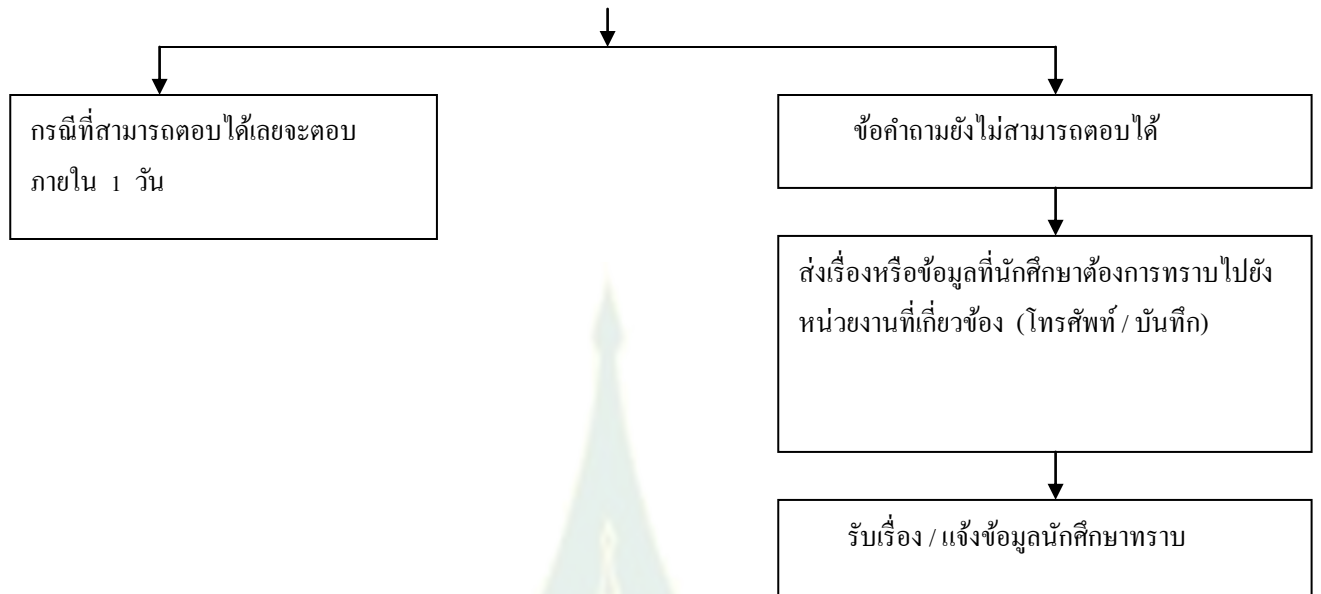


จดหมาย / โทรรสาร

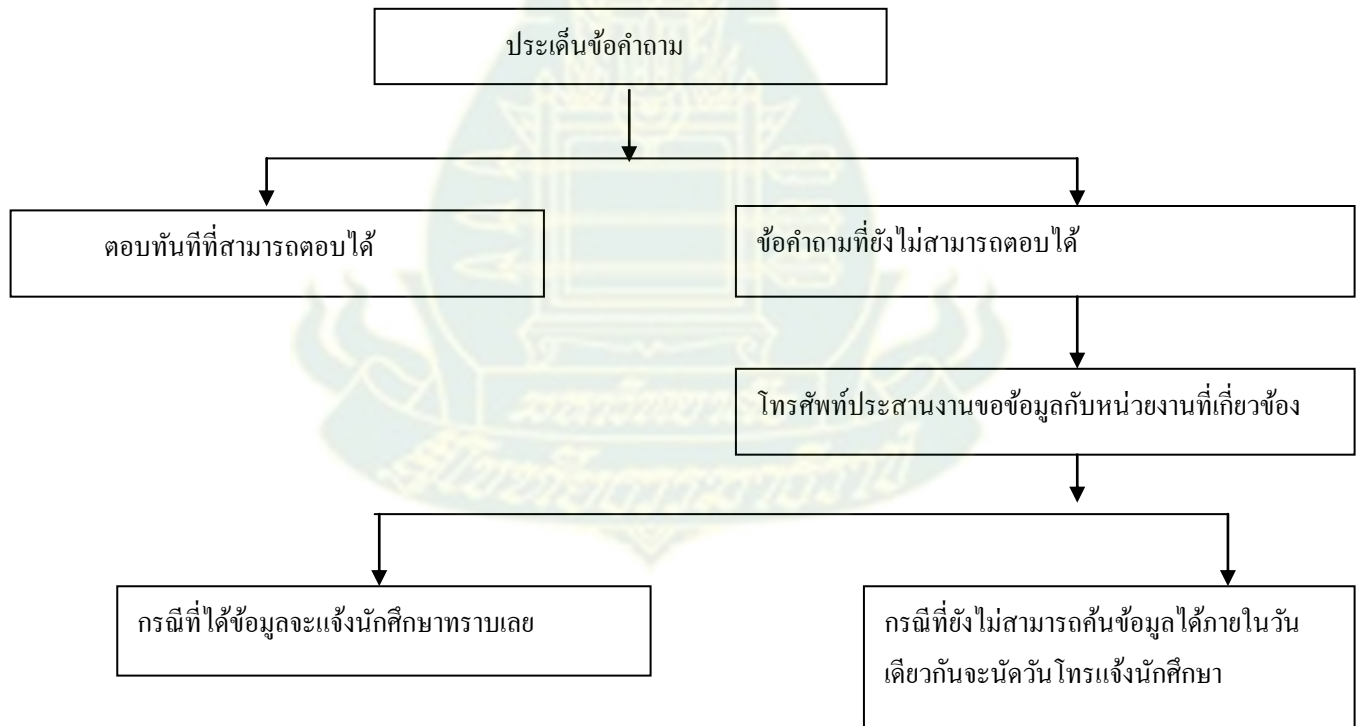


จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ข้อความทาง e-Mail หรือ Webboard



มาติดต่อด้วยตนเอง



ส่วนสื่อหรือช่องทางที่นักศึกษามาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด คือ โทรศัพท์ และ ติดต่อด้วยตนเอง

2.2 ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

การลงทะเบียนเรียน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การสอบ การลาพักการศึกษา และการเข้ารับการเสริม
ประสบการณ์วิชาชีพ

ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน และ การแนะนำการศึกษา

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศ ควรมีบุคลิกภาพ เป็นนักบริการ และควรมีการพัฒนาบุคลากรศูนย์ฯ
ให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการฐานข้อมูล

2) ข้อมูลในการให้บริการสารสนเทศ ควรให้อ่านสำหรับผู้อำนวยความสะดวกในการพิจารณาใช้ข้อมูลเชิงลึก
ของนักศึกษาเพื่อประโยชน์ในการบริการ

3) นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ไม่อ่านเอกสารในคู่มือนักศึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาเอง
มหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ ให้นักศึกษาทราบถึงประโยชน์ของข้อมูลในคู่มือนักศึกษา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการ

สารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชา ปีที่เข้าศึกษา และหลักสูตรที่ศึกษา

ข้อมูลนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชา		
วิทยาการจัดการ	79	29.4
นิติศาสตร์	58	21.6
รัฐศาสตร์	39	14.5
ศึกษาศาสตร์	24	8.9
ศิลปศาสตร์	16	5.9
นิเทศศาสตร์	16	5.9
ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์	12	4.5
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	4.1
มนุษยนิเวศศาสตร์	8	3.0
เศรษฐศาสตร์	4	1.5
พยาบาลศาสตร์	1	0.4
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	0.4
รวม	269	100.0
ปีที่เข้าศึกษา		
2538	1	0.4
2539	1	0.4
2540	3	1.1
2541	6	2.2
2542	8	3.0
2543	2	0.7
2544	24	8.9
2545	17	6.3
2546	12	4.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
2547	38	14.1
2548	35	13.0
2549	27	10.0
2550	48	17.8
2551	47	17.5
รวม	269	100.0
หลักสูตรที่ศึกษา		
ปริญญาตรี 4 ปี	170	63.2
ปริญญาตรี 3 ปี	16	5.9
ปริญญาตรี 2 ปี	71	26.4
ประกาศนียบัตร	2	0.7
สัมฤทธิบัตร	10	3.7
รวม	269	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสาขาวิชา ปีที่เข้าศึกษา และหลักสูตรที่ศึกษา ได้ดังนี้

สาขาวิชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ สาขาวิชานิติศาสตร์ ร้อยละ 21.6 สาขาวิชารัฐศาสตร์ ร้อยละ 14.5 และสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ปีที่เข้าศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2550 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ ปีการศึกษา 2551 ร้อยละ 17.5 ปีการศึกษา 2547 ร้อยละ 14.1 และปีการศึกษา 2548 ร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

หลักสูตรที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ หลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี ร้อยละ 26.4 และหลักสูตรปริญญาตรี 3 ปี ร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	142	52.8
หญิง	127	47.2
รวม	269	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	2.2
20-25 ปี	47	17.5
26-30 ปี	63	23.4
31-35 ปี	53	19.7
36-40 ปี	53	19.7
41-45 ปี	27	10.0
46-50 ปี	12	4.5
50 ปีขึ้นไป	8	3.0
รวม	269	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-35 ปี และอายุระหว่าง 36-40 ปี ในจำนวนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 19.7 และอายุระหว่าง 20-25 ปี ร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	19	7.1
พนักงานบริษัทเอกชน	66	24.5
รับราชการ	97	36.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	3.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	53	19.7
อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง ว่างาน ข้าราชการบำนาญ เกษตรกรรวม อบต. NGOs ดีเจวิทยุชุมชน แม่บ้าน ครู	25	9.3
รวม	269	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 66 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 53 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	6.7
5,000-10,000 บาท	88	32.7
10,001-15,000 บาท	86	32.0
15,001-20,000 บาท	42	15.6
20,001-25,000 บาท	21	7.8
25,001-30,000 บาท	10	3.7
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	4	1.5
รวม	269	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 32.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของการติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชของกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย*

หน่วยงานที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์สารสนเทศ call center	76	16.4
หน่วยคำร้อง สำนักทะเบียนและวัดผล	103	22.2
ฝ่ายแนะแนว สำนักบริการการศึกษา	52	11.2
ศูนย์ภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา	31	6.7
ฝ่ายประสานการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ	7	1.5
งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง	17	3.6
ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล (สัมฤทธิ์บัตร) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	10	2.2
ศูนย์วิทย์พัฒนา	157	33.8
อื่นๆ ได้แก่ เว็บไซต์ ศูนย์สัมมนา ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ชมรมนักศึกษา อินเทอร์เน็ต สาขาวิชา ห้องสมุด	11	2.4

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยติดต่อกับศูนย์วิทย์พัฒนามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ หน่วยคำร้อง สำนักทะเบียนและวัดผล ร้อยละ 22.2 และศูนย์สารสนเทศ call center ร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงช่องทางที่นักศึกษาใช้ในการติดต่อกับมหาวิทยาลัย*

ช่องทางที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
มาที่ มสธ. / ศูนย์วิทย์พัฒนา ด้วยตนเอง	235	30.6
โทรศัพท์	206	26.8
กระดานสนทนา	119	15.5
จดหมาย	73	9.5
e-Mail	64	8.3
จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์	71	9.2

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ช่องทางที่นักศึกษาใช้ในการติดต่อกับมหาวิทยาลัยมากที่สุด ได้แก่ มาที่ มสธ. / ศูนย์วิทย์พัฒนา ด้วยตนเอง ร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ โทรศัพท์ ร้อยละ 26.8 และกระดานสนทนา ร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องในกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*

เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
การสมัครนักศึกษา/ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	106	14.2
การลงทะเบียนเรียน (การเพิ่ม/ถอนชุดวิชา)	223	29.9
การสอบ	129	17.3
การขอรับเอกสารชุดวิชา	65	8.7
การสอนเสริม	67	9.0
เอกสารประชาสัมพันธ์	46	6.2
การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะฯ	19	2.5
การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพฯ	53	7.1
การอบรมเข้มพิเศษ	26	3.5
อื่นๆ ได้แก่ การ โอนชุดวิชา การยื่นคำร้องต่างๆ การติดตามเอกสาร	12	1.6
สำคัญ ส่งรายงาน ติดต่อเรื่องการเรียนรู้ ห้องสมุด การจัดส่งเอกสารของ มสธ.		

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเกี่ยวกับเรื่อง การลงทะเบียนเรียน (การเพิ่ม/ถอนชุดวิชา) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมาคือ การสอบ ร้อยละ 17.3 และ การสมัครนักศึกษา/ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสารสนเทศของ มสธ.

1. ความพึงพอใจในกรณีมาติดต่อเจ้าหน้าที่ มสธ. ด้วยตนเอง

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทและการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	80 (29.7)	141 (52.4)	32 (11.9)	1 (0.4)	-	4.18	0.65	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	77 (28.6)	134 (49.8)	40 (14.9)	2 (0.7)	-	4.13	0.69	มาก
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87 (32.3)	129 (48.0)	38 (14.1)	-	-	4.19	0.68	มาก
4. ความใจกว้าง ใจดี ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตารางที่ 9 (ต่อ)	85 (31.6)	131 (48.7)	36 (13.4)	-	-	4.19	0.67	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ	114 (42.4)	110 (40.9)	30 (11.2)	-	-	4.33	0.68	มากที่สุด

สินบน

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด ในประเด็นความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.68) และมีความพึงพอใจระดับมาก ในประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.68) ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.67) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทและการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.65) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	61 (22.7)	139 (51.7)	49 (18.2)	4 (1.5)	-	4.02	0.71	มาก
2. ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	65 (24.2)	144 (53.5)	43 (16.0)	-	-	4.09	0.65	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ตารางที่ 10 (ต่อ)	75 (27.9)	139 (51.7)	39 (14.5)	1 (0.4)	-	4.13	0.67	มาก
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนการให้บริการ	51 (19.0)	133 (49.4)	65 (24.2)	5 (1.9)	-	3.91	0.73	มาก

5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การ ให้บริการตามลำดับ	82 (30.5)	133 (49.4)	39 (14.5)	-	-	4.17	0.67	มาก
--	--------------	---------------	--------------	---	---	------	------	-----

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่คาดหวังด้วยตนเองโดยรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่คาดหวังด้วยตนเองระดับมากในทุกประเด็น ได้แก่ มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.67) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.65) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) และมีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเอง

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเอง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในห้องบริการ	44 (16.4)	146 (54.3)	57 (21.2)	2 (0.7)	1 (0.4)	3.92	0.68	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ	53 (19.7)	145 (53.9)	51 (19.0)	1 (0.4)	-	4.00	0.66	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	67 (24.9)	138 (51.3)	49 (18.2)	-	-	4.23	2.65	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของจุดในการ	55	136	59	2	-	3.97	0.70	มาก

ให้บริการ	(20.4)	(50.6)	(21.9)	(0.7)				
5. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์	48 (17.8)	148 (55.0)	53 (19.7)	4 (1.5)	-	3.95	0.68	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเองโดยรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 1.07) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ในประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 2.65) และความพึงพอใจระดับมากในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.66) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.66) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70) ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.68) และความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ใช้ในห้องบริการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	84 (31.2)	142 (52.8)	33 (12.3)	-	-	4.20	0.64	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ตารางที่ 12 (ต่อ)	79 (29.4)	143 (53.2)	37 (13.8)	-	-	4.16	0.65	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากผลการติดต่อด้วยตนเอง	83 (30.9)	137 (50.9)	39 (14.5)	-	-	4.17	0.67	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โดยรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.65) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ระดับมาก ในประเด็นที่ได้รับการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.64) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการติดต่อด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.67) และได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คุ้มเวลา ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. โทรศัพท์ที่มีผู้รับสาย/ไม่ต้องรอนาน	31 (11.5)	114 (42.4)	80 (29.7)	18 (6.7)	11 (4.1)	3.54	0.95	มาก
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ	46 (17.1)	142 (52.8)	59 (21.9)	4 (1.5)	3 (1.1)	3.88	0.76	มาก
3. ความสุภาพของคำพูด	66 (24.5)	145 (53.9)	40 (14.9)	2 (0.7)	2 (0.7)	4.06	0.72	มาก
4. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการข้อมูล	61 (22.7)	139 (51.7)	49 (18.2)	4 (1.5)	2 (0.7)	3.99	0.75	มาก
5. ความมีน้ำใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	62 (23.0)	133 (49.4)	55 (20.4)	2 (0.7)	3 (1.1)	3.98	0.77	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์โดยรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์*ระดับมาก* ในทุกประเด็น ได้แก่ ความสุภาพของคำพูด ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.72$) ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการข้อมูล ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.75$) ความมีน้ำใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.77$) เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.76$) และโทรศัพท์ที่มีผู้รับสาย/ไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 3.54, S.D. = 0.95$) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ	44 (16.4)	111 (41.3)	55 (20.4)	2 (0.7)	1 (0.4)	3.92	0.73	มาก
2. ความสุภาพของคำพูด	52 (19.3)	112 (41.6)	47 (17.5)	2 (0.7)	-	4.00	0.71	มาก
3. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการข้อมูล	52 (19.3)	98 (36.4)	59 (21.9)	4 (1.5)	-	3.93	0.77	มาก
4. ความมีน้ำใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	51 (19.0)	98 (36.4)	62 (23.0)	1 (0.4)	-	3.94	0.74	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail โดยรวม*ระดับมาก* ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.74$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์*ระดับมาก* ในทุกประเด็น ได้แก่ ความสุภาพของคำพูด ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.71$) ความมีน้ำใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่

($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.74) ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการข้อมูล ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.77) และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. นักศึกษารับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	51 (19.0)	162 (60.2)	46 (17.1)	3 (1.1)	-	4.00	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	74 (27.5)	151 (56.1)	36 (13.4)	1 (0.4)	-	4.14	0.65	มาก
3. ได้รับคำแนะนำและติดตามเรื่องการบริการจนสำเร็จลุล่วง	70 (26.0)	146 (54.3)	44 (16.4)	1 (0.4)	-	4.09	0.67	มาก
4. ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน	60 (22.3)	135 (50.2)	62 (23.0)	4 (1.5)	1 (0.4)	3.95	0.75	มาก
5. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	47 (17.5)	147 (54.6)	63 (23.4)	3 (1.1)	1 (0.4)	3.90	0.70	มาก
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและเต็มเวลาราชการ	61 (22.7)	150 (55.8)	50 (18.6)	1 (0.4)	-	4.03	0.68	มาก
ตารางที่ 15 (ต่อ)								
7. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่าง	62 (23.0)	151 (56.1)	47 (17.5)	2 (0.7)	-	4.04	0.67	มาก

สะดวก

8. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	60 (22.3)	153 (56.9)	46 (17.1)	3 (1.1)	-	4.03	0.67	มาก
--	--------------	---------------	--------------	------------	---	------	------	-----

จากตารางที่ 15 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับมาก ในทุกประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.65) ได้รับคำแนะนำและติดตามเรื่องการบริการจนสำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.67) มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.67) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและเต็มเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.68) มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.67) นักศึกษารับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.65) ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.75) และมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

5. จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

ประเด็น		จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง		
		ควรปรับปรุง มากที่สุด	ควรปรับปรุง	ดีแล้ว
สถานที่ในการให้บริการ	จำนวน	27	43	196
	ร้อยละ	(10.0)	(16.0)	(72.9)
ป้ายประชาสัมพันธ์	จำนวน	39	79	148
	ตารางที่ 16 (ต่อ)	ร้อยละ	(14.5)	(29.4)
การติดต่อและรับสายทางโทรศัพท์	จำนวน	28	96	137
	ร้อยละ	(10.4)	(35.7)	(50.9)

จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	21	84	158
มีจำนวนเพียงพอ	ร้อยละ	(7.8)	(31.2)	(58.7)
มีการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน	จำนวน	3	79	181
	ร้อยละ	(1.1)	(29.4)	(67.3)
การติดต่อทางกระดานสนทนา/e-Mail	จำนวน	12	79	134
	ร้อยละ	(4.5)	(29.4)	(49.8)

จากตารางที่ 16 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างระบุจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้
สถานที่ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมากรณั่มตัวอย่างระบุว่าการปรับปรุง ร้อยละ 16.0 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 10.0
ป้ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมากรณั่มตัวอย่างระบุว่าการปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 14.5

การติดต่อและรับสายโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการติดต่อและรับสายโทรศัพท์ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมากรณั่มตัวอย่างระบุว่าการปรับปรุง ร้อยละ 35.7 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 10.4

จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมากรณั่มตัวอย่างระบุว่าการปรับปรุง ร้อยละ 31.2 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 7.8

มีการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วนว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมากรณั่มตัวอย่างระบุว่าการปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 1.1

การติดต่อทางกระดานสนทนา/e-Mail กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการติดต่อทางกระดานสนทนา/e-Mail ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมากรณั่มตัวอย่างระบุว่าการปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 4.5

สำหรับประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างระบุข้อเสนอแนะในการปรับปรุงต่อการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาในประเด็นต่างๆ มีดังนี้

ประเด็น	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
สถานที่ในการให้บริการ	- สถานที่ให้บริการอยู่ไกลตัวเมือง ควรอยู่ใกล้ตัวเมือง

	<p>มากกว่านี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ในการให้บริการยังมีน้อย ควรขยายพื้นที่ให้บริการให้มากกว่านี้ - สถานที่ให้บริการควรมีที่ให้ผู้มาติดต่อนั่งรอ - สถานที่ในการให้บริการควรปรับปรุงบรรยากาศและความสะอาดของพัสดุ - ควรมีสถานที่ให้บริการทุกอำเภอ - ควรจัดระบบสารสนเทศให้นักศึกษาได้ทราบเป็นระยะ
ป้ายประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป ควรจะมีป้ายประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ - ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ทางเข้าสู่ศูนย์ - ควรมีป้ายบอกตรงปากทางเข้า วัดบ้านตาด - ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความเด่นชัด - ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ติดไว้ทุกอำเภอและทุกตำบล - ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ - การประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา - ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อบอกทางไปศูนย์ - ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่างๆ ให้มากกว่านี้
การติดต่อและรับสายทางโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ควรรับโทรศัพท์ทุกครั้งที่มีผู้โทรมาติดต่อ และไม่ควรให้ผู้โทรมาติดต่อต้องรอสายนาน - ระบบโทรศัพท์ภายในมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง เมื่อต้องกดเบอร์ต่อภายในติดต่อกับศูนย์วิทยบริการ - ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการรับโทรศัพท์ให้เพียงพอ - เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรับโทรศัพท์ติดต่อกับนักศึกษาควรพูดจาให้สุภาพ - ในการติดต่อควรให้มีความรวดเร็ว ชัดเจนในข้อมูล และมีทางออกในการแก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษา
การติดต่อและรับสายทางโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - ควรปรับปรุงคู่สายของศูนย์วิทยบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนักศึกษาให้มากกว่าเดิมเนื่องจากขณะให้บริการนักศึกษาจำนวนไม่เพียงพอ - ควรเพิ่มระยะเวลาของการให้บริการมากกว่านี้เนื่องจากการลงพื้นที่แต่ละครั้งนานเกินไป
มีการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none"> - ควรติดตามปัญหาของนักศึกษาให้มากกว่านี้ - บางปัญหาถามแล้วต้องรอคำตอบจากส่วนกลาง - เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และสามารถตอบคำถามแก่นักศึกษาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและถูกต้อง
การติดต่อทางกระดานสนทนา/e-Mail	<ul style="list-style-type: none"> - ควรตอบคำถามนักศึกษาให้เร็วกว่านี้อย่างน้อย 1 วัน - ควรเพิ่มพื้นที่บนเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาด้านวิชาการ - ควรใส่ใจในการติดต่อผ่านช่องทางให้มากกว่านี้ - ควรปรับปรุงการติดต่อทางกระดานสนทนา/ e-Mail ให้ใช้ง่ายกว่านี้



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จ.จันทบุรี จันทบุรี

วิรัช อธิรัตนปัญญา ศิริลักษณ์ ชลายุทธ และ บังอร ปิยะนุช (2552 , 23 มกราคม) สัมภาษณ์โดย

เยาวลัภย์ คีรีสุวรรณ ศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. จ.เพชรบุรี เพชรบุรี
 วิวิทย์ ชูเกิด และสุดใจ แพงส่วย (2551, 21 ธันวาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์วิทย์พัฒนามสธ.
 จ. นครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช
 สุทธิ พิภูลศิริ และสุภา เรืองศรี (2551, 24 พฤศจิกายน) สัมภาษณ์โดย รศ.ธีรารักษ์ โพธิ์สุวรรณ เยาวลัภย์
 คีรีสุวรรณ ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. จ. นครสวรรค์ นครสวรรค์
 อรอุมา จิระชนิดกุล และณัฐรจา ประมนต์ (2551, 12 ธันวาคม) สัมภาษณ์โดย เยาวลัภย์ คีรีสุวรรณ
 ศูนย์วิทย์ พัฒนามสธ. จ. อุบลราชธานี อุบลราชธานี

