

บทที่ 1

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่นและจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารและบุคลากรของ มสธ. ที่รับผิดชอบด้านการบริการสารสนเทศ และส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศ หน่วยงานให้บริการระหว่าง จำนวน 269 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา

- สภาพการดำเนินงานของหน่วยงานการให้บริการสารสนเทศทั้ง 18 แห่ง เริ่มให้บริการสารสนเทศ ตั้งแต่ก่อตั้งหน่วยงาน โดยมีการปฏิบัติงานวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลาราชการได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล หน่วยงานที่ให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ – วันเสาร์ ระหว่างเวลาราชการ ได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา ยกเว้นบางหน่วยงานอาจให้บริการสารสนเทศเพิ่มขึ้นวันอาทิตย์ในช่วงที่มีการสอนเสริมได้แก่ งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ศูนย์วิทย์พัฒนา
- ฐานข้อมูลในการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ คู่มือแนวคำถามยอดนิยม และการประสานข้อมูลกับหน่วยงานใน มสธ. เช่น สำนักทะเบียนและวัดผล ศูนย์สารสนเทศ สาขาวิชา สำนักบริการการศึกษา
- จำนวนผู้ใช้บริการสารสนเทศ หน่วยงานส่วนกลางประมาณ 142,8000 คน : เดือน ส่วนภูมิภาค 6,122 คน : เดือน รวมทั้งสิ้นประมาณ 148,922 คน : ปี
- สื่อในการให้บริการสารสนเทศ ประกอบด้วยสื่อบุคคลคือเจ้าหน้าที่ สื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ มติชน คมชัดลึก รายการวิทยุกระจายเสียง และสื่อสมัยใหม่ คือ อินเทอร์เน็ต

- การประเมินผล

หน่วยงานที่มีการประเมินผลอย่างเป็นทางการได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและ
บริการนักศึกษา ฝ่ายแนะแนวทางการศึกษา ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ ศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์

หน่วยงานที่ยังไม่มีการประเมินผลทำให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการได้แก่
งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล

- ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการสารสนเทศ

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่

- 1) ระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะ คู่สายโทรศัพท์ที่ไม่เพียงพอ โทรศัพท์ชำรุดบ่อย
- 2) ระบบคอมพิวเตอร์ของ มสธ. ไม่สามารถใช้งานได้บ่อยครั้ง
- 3) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ
- 4) ขาดฐานข้อมูลของนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถบริการสารสนเทศได้
- 5) ข้อมูลในการบริการสารสนเทศไม่ทันสมัย
- 6) บุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน
- 7) บุคลากรบางส่วนขาดทักษะด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์
- 8) บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการให้บริการสารสนเทศ
- 9) การตอบปัญหาของแต่ละหน่วยงานช้าซ้อน บางครั้งนักศึกษาไม่ได้ถามเจาะจงเพียง 1-2
คำถาม เช่นอาจถามเรื่องการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การลงทะเบียน โครงการสัมฤทธิ์บัตร
อบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งแต่ละเรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- 10) สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อคับแคบ ไม่สะดวก ไม่เป็นที่รู้จัก ระยะทางไกลสำหรับผู้มาติดต่อ
- 11) นักศึกษาไม่เข้าใจการศึกษาระบบทางไกล
- 12) นักศึกษาไม่อ่านคู่มือนักศึกษาที่แจกไป จึงมีคำถามที่มีคำตอบให้แล้ว
- 13) หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศมีภาระงานอื่น ๆ นอกเหนือจากภาระงานประจำมาเพิ่มพูน
เช่น งานประกันคุณภาพ งานบริหารความเสี่ยง เป็นต้น
- 14) ปัญหาการผลิตเอกสารการสอนไม่ทัน ได้รับการร้องเรียนมากทำให้หน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มภาระ
ในการให้บริการสารสนเทศ
- 15) งบประมาณจำกัด
- 16) การบริการไม่เบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว
- 17) ไม่มีการป้องกันความเสี่ยงด้านการเงินในการบริการนอกสถานที่
- 18) ศูนย์วิทย์พัฒนาได้รับข้อมูลล่าช้ากว่านักศึกษา

- 19) ไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากหน่วยงานของ มสธ. บางหน่วยในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา
 - 20) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
- จุดเด่น ในการให้บริการสารสนเทศ
 - 1) บุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับระบบการศึกษาทางไกลเป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับการบริการจึงสามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว
 - 2) บุคลากรส่วนใหญ่มีจิตใจพร้อมในการให้บริการสารสนเทศ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
 - 3) มีการกำหนดนโยบายในการบริการสารสนเทศของหน่วยงานให้มีบริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ
 - 4) หน่วยงานบางแห่ง (ศูนย์บริการภูมิภาค) มีการบริการสารสนเทศในวันอาทิตย์
 - 5) หน่วยงานบางหน่วย (ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.) มีเครื่องมือที่ทันสมัย
 - 6) มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศ
 - จุดด้อยในการให้บริการสารสนเทศ
 - 1) บุคลากรบางคน หรือผู้ที่ไม่ได้อยู่ในงานบริการสารสนเทศ ที่รับผิดชอบให้ข้อมูลนักศึกษาผิดพลาด
 - 2) บุคลากรเจ้าหน้าที่บางคน ไม่มีจิตใจพร้อมจะให้บริการสารสนเทศ
 - 3) บุคลากรบางส่วนเป็นลูกจ้างชั่วคราว จึงมีอัตราการเข้าออกสูง ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง
 - 4) การขาดระบบฐานข้อมูลนักศึกษา หน่วยงานต้องบันทึกเองทำให้ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์
 - 5) สถานที่สำหรับติดต่อด้วยตนเองไม่เหมาะสมหรือมีระยะทางไกล เช่น ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล ศูนย์วิทยพัฒนาจังหวัดยะลา ศูนย์วิทยพัฒนาจังหวัดลำปาง เป็นต้น
 - 6) ข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้บริการสารสนเทศล่าช้า ไม่ทันสมัย
 - 7) ไม่สามารถบริการสารสนเทศ ในลักษณะข้อมูลเชิงลึกได้
 - 8) การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน ไม่สามารถประเมินผลได้ว่านักศึกษาเข้าใจมากน้อยเพียงใด

1.2 รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา

ช่องทางการให้บริการ

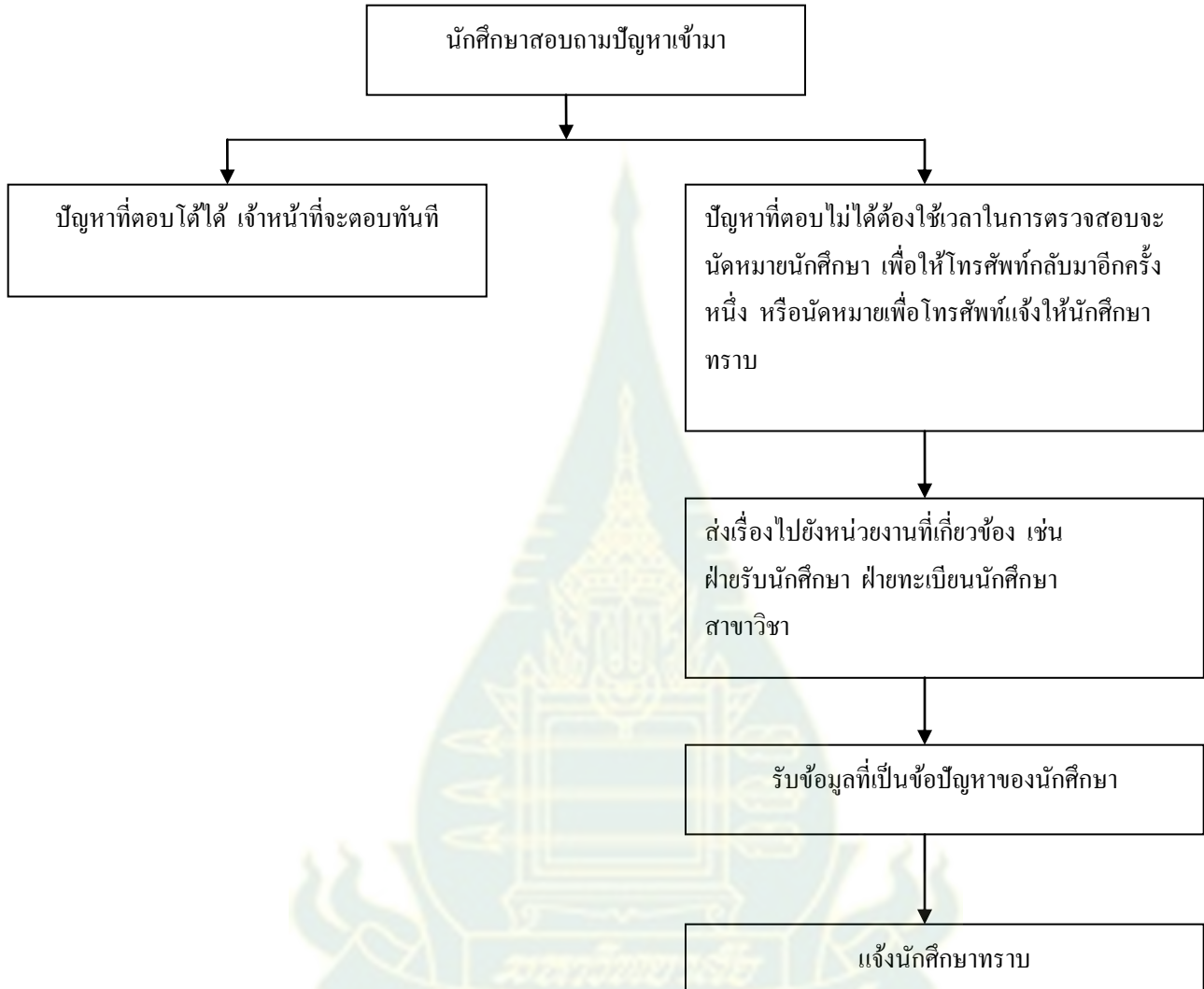
- 1) การมาติดต่อด้วยตนเอง
- 2) โทรศัพท์
- 3) กระดานสนทนา
- 4) จดหมาย
- 5) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)
- 6) จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์
- 7) หนังสือพิมพ์
- 8) รายการวิทยุกระจายเสียง
- 9) รายการโทรทัศน์
- 10) โทรสาร

เรื่องในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา

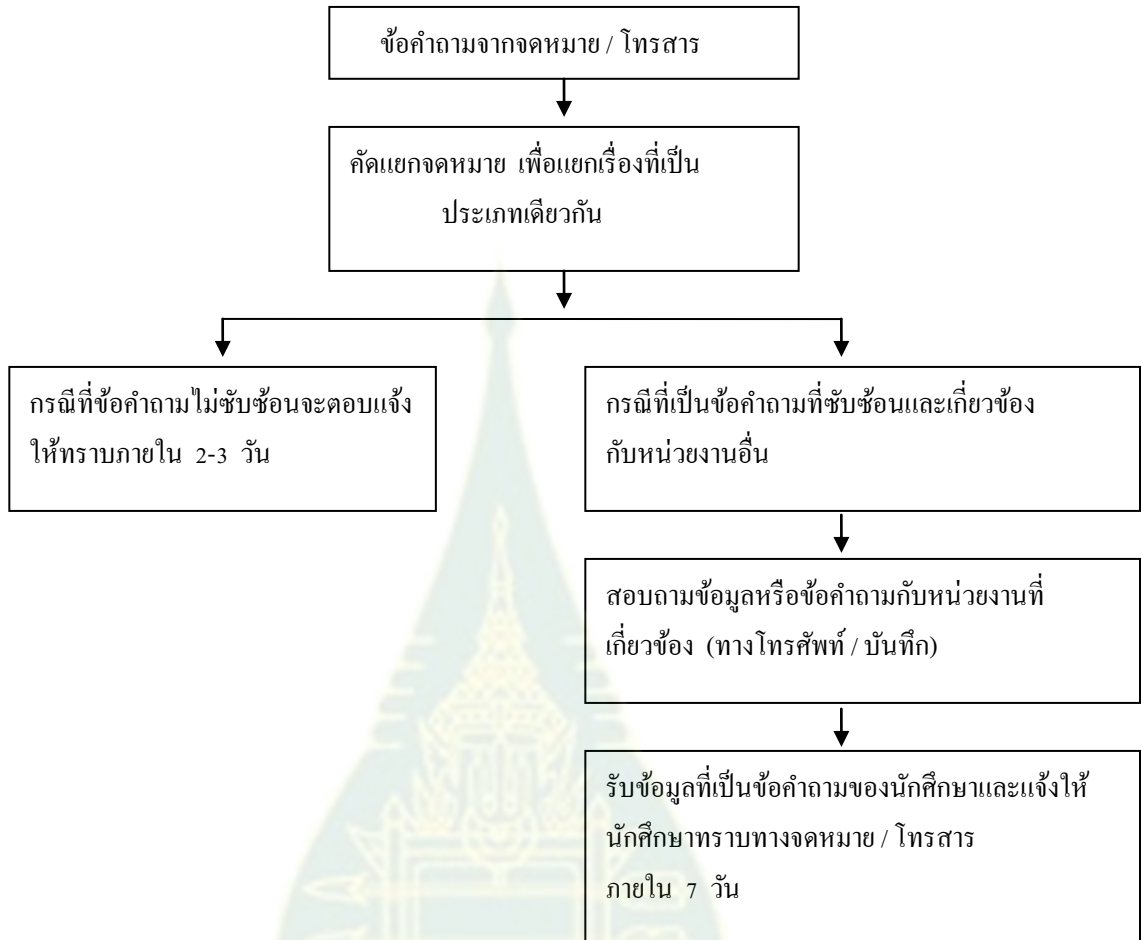
- 1) การลงทะเบียนเรียน (หลักสูตรปริญญาตรี/สัมฤทธิ์บัตร)
- 2) วิธีการศึกษาในระบบทางไกล
- 3) การสอบ
- 4) เอกสารประชาสัมพันธ์
- 5) การสอนเสริม
- 6) การจัดส่งเอกสารการสอนและสื่ออื่น ๆ
- 7) การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
- 8) การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ
- 9) การอบรมเข้มพิเศษ
- 10) การทำบัตรนักศึกษา เปลี่ยนชื่อ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

แผนผังการให้บริการสารสนเทศ

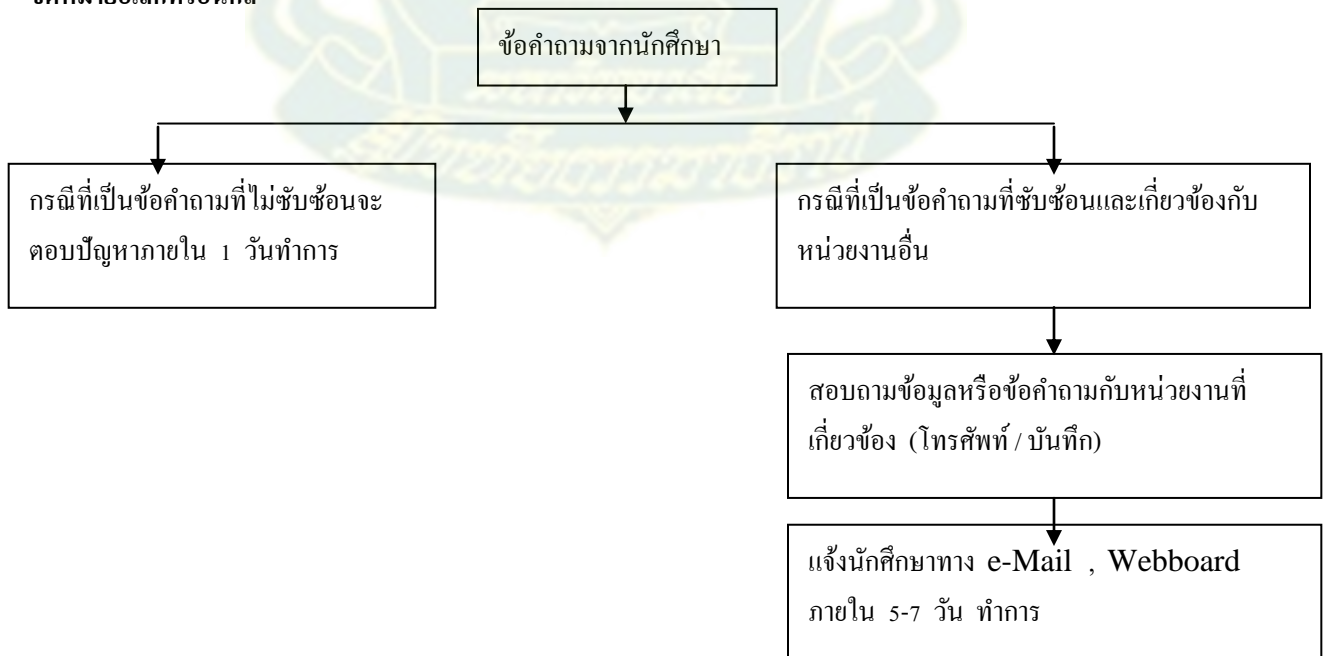
โทรศัพท์



จดหมาย / โทรสาร



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์



1.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสารสนเทศของ มสธ.

- 1) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)
- 2) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$)
- 3) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)
- 4) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)
- 5) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)
- 6) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)
- 7) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)
- 8) จุดเด่น จุดด้อยที่ควรปรับปรุง

สถานที่ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมากลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 16.0 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 10.0

ป้ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมากลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 14.5

การติดต่อและรับสายโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการติดต่อและรับสายโทรศัพท์ว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมากลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 35.7 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 10.4

จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมากลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 31.2 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 7.8

มีการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วนว่าดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมากลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 29.4 และควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 1.1

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

1.4 แนวทางการแก้ไข ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการสารสนเทศจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

- 1) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ควรสร้างการบริการสารสนเทศในระบบ one stop service และ call center โดยเร็ว
- 2) ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้ทันสมัยเพียงพอกับการใช้งานและสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างรวดเร็วทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และมีโทรศัพท์สายตรงระหว่างศูนย์วิทยพัฒนา กับสำนักทะเบียนและวัดผล
- 3) ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
- 4) มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอในหลายช่องทางเพื่อสร้างความผูกพัน
- 5) มหาวิทยาลัยต้องจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานเพื่อการบริการสารสนเทศ โดยให้หน่วยงานสามารถใช้ร่วมกันได้
- 6) มหาวิทยาลัยควรเพิ่มอัตราค่าส่ง วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าตอบแทน ให้มากขึ้น
- 7) ต้องมีการอบรมการให้บริการ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และการดูงานหน่วยงานที่ทันสมัย
- 8) ข้อมูลต่าง ๆ ควรส่งให้ศูนย์วิทยพัฒนาล่วงหน้า
- 9) ควรมีการเร่งรัดการส่งเอกสารการสอน เอกสารการลงทะเบียนเรียนให้ทันเวลามากขึ้น
- 10) ควรให้ศูนย์วิทยพัฒนาสามารถบริการบริการข้อมูลเอกสารได้เช่นเดียวกับส่วนกลาง เช่นการทำบัตรนักศึกษา การเปลี่ยนที่อยู่ เป็นต้น
- 11) ให้มีการบริการสารสนเทศทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์
- 12) ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศ
- 13) มหาวิทยาลัยต้องแจ้งให้นักศึกษาอ่านคู่มือนักศึกษาเพื่อประโยชน์ของตนเอง และลดภาระงานของหน่วยงาน

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

- 1) กระบวนการจัดส่งเอกสารการสอนล่าช้า นั้น มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการหลายหน่วยงาน แต่จุดสุดท้ายที่ส่งเอกสารชุดวิชาออกไป หลังจากได้รับรายชื่อจากสำนักทะเบียนและวัดผลคือ

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ซึ่งต้องจัดส่งภายใน 3 วันตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ การผลิตเอกสารการสอนไม่ทันจึงส่งผลกระทบต่อความเข้าใจผิดของนักศึกษา ทั้ง ๆ ที่เป็นจุดเด่นของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

- 2) ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์ เนื่องจากคู่สายมีน้อย และเสียงเบา มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดโดยเร็ว รวมทั้งระบบการเรียกสายเข้าควรให้นักศึกษามีความรู้สึกว่าได้รับการบริการแม้จะต้องรอสาย
- 3) เพิ่มอัตรากำลังด้านการบริการสารสนเทศ และให้เจ้าหน้าที่มีสถานะการทำงานที่เหมาะสม
- 4) มหาวิทยาลัยควรมีการสื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความถี่ที่เหมาะสมไม่ช้า 3 เดือน : ครั้ง
- 5) มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการสารสนเทศในส่วนกลางให้กว้างขวาง
- 6) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษากับทุกหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ

อภิปรายผล

1. สภาพการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จากผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ของ 18 หน่วยงาน ซึ่งการให้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ มีการดำเนินการทุกวันจันทร์ – วันเสาร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. โดยให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน วิธีการศึกษาในระบบทางไกล การสอนเสริม การสอบ การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การอบรมเข้มพิเศษ เอกสารการประชาสัมพันธ์ การจัดส่งเอกสารการสอน การทำบัตรนักศึกษา การเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี สังข์ศรี ที่อธิบายว่า การบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นบริการที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายให้มีความพร้อมมีทักษะในการเรียนตลอดจนมีกำลังใจในการเรียนให้ครบตลอดหลักสูตร ซึ่งประกอบไปด้วย

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

สำหรับ ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย นั้น จุดเด่นเกิดจากความรู้ ประสบการณ์และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านบริการสารสนเทศมาเป็นเวลานาน การมีจิตใจพร้อมให้บริการ การให้

ความสำคัญกับงานบริการของหน่วยงาน การมีเครื่องมือที่ทันสมัย ส่วนจุดด้อย ปัญหา อุปสรรค เกิดจากทั้งโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นหัวใจของการสื่อสารยังไม่สามารถตอบสนองการบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การขาดฐานข้อมูลเชิงลึก การขาดแคลนบุคลากรและเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสารสนเทศ บุคลากรบางส่วนมีทักษะน้อยในการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ บุคลากรบางส่วนยังต้องพัฒนาความมีจิตใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้การให้บริการสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537,112) ที่กล่าวว่า การบริการสารสนเทศ (Information service) เป็นงานบริการที่จะให้ข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ่ง โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด และสอดคล้องกับนฤมล รักษาสุข (2552) อธิบายว่า ขอบเขตของงานบริการสารสนเทศว่าเป็นบริการที่นำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ สะดวกและรวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยงานบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้มีความสนใจและความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน งานบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มในร้อยละที่สูงเป็นดัชนีชี้วัด และผู้ให้บริการสารสนเทศ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการค้นคืนสารสนเทศ มีจิตจรรีการบริการ (Service Mind) มีบุคลิกภาพ มีความสามารถในการสื่อสาร

2 รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแก่นักศึกษา

รูปแบบการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ได้แก่ ช่องทางและเรื่องในการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการสารสนเทศ คือ ทางโทรศัพท์ การมาติดต่อด้วยตนเอง กระดานสนทนา จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรสาร และเรื่องในการให้บริการ คือ การลงทะเบียนเรียน วิธีการศึกษาในระบบทางไกล สื่อการสอน การสอบ การอบรมเข้ม ประสบการณ์วิชาชีพ การอบรมเข้มพิเศษ การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การทำบัตรนักศึกษา การเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ โดยมีบริการแล้วเสร็จในทันที กับบางเรื่องที่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ทันที ต้องมีการค้นข้อมูลจะใช้เวลา 1-3 วัน สอดคล้องกับ จริพร โชติพิบูลย์ทรัพย์ และเทพ สงวนกิตติพันธ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครราชสีมา พบว่า นักศึกษา มีความต้องการในระดับมากต่องานบริการทุกด้านของศูนย์บริการนักศึกษา มสธ. นครราชสีมา ได้แก่ งานบริการแนะแนวการศึกษา งานรับสมัครนักศึกษา งานรับลงทะเบียน งานตอบปัญหาและรับคำร้องของนักศึกษางานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานบริการสื่อโสตทัศน งานจำหน่ายสื่อการศึกษา งานปฐมนิเทศนักศึกษางานกิจกรรมบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท งานบริการเป็นที่ตั้งของชมรมนักศึกษางานบริการวิชาการแก่

สังคม และสอดคล้องกับ นฤมล รักษาสุข ที่อธิบายถึงผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศจัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้มีความสนใจและความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน งานบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มในร้อยละที่สูงเป็นดัชนีชี้วัด

3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ใช้บริการสารสนเทศ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการทางโทรศัพท์ กระดานสนทนา และ e-Mail ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) สอดคล้องกับนฤมล รักษาสุข (2552) ที่อธิบายแนวความคิดการจัดการสารสนเทศว่าเป็นบริการที่จัดให้มีทั้งบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ด้วยตนเอง และบริการที่ผู้ใช้ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการ โดยมีการประเมินและติดตามผลการใช้บริการ และสอดคล้องกับจิตติมา รักนาค (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการแนะแนวของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มสธ. พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด สำหรับคอลัมน์แนะแนวใน ข่าว มสธ. นักศึกษาจะอ่านคอลัมน์ “ตอบจดหมาย” ทุกครั้ง และในการรับฟังและรับชมรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการแนะแนวการศึกษา นักศึกษามีความเห็น ว่า ได้ให้ความสนใจต่อเนื้อหาสาระการแนะแนวการศึกษามากที่สุด และมีความต้องการในใช้สื่อแนะแนวการศึกษา และสื่อแนะแนวชุดวิชาอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย สามารถแบ่งได้ดังนี้

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

1. กำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยในการให้บริการสารสนเทศ เนื่องจาก มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยเปิด ใช้ระบบการศึกษาทางไกล นักศึกษาของ มสธ. ต่างอยู่กระจัดกระจายทั่วประเทศ การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ การสร้างความเข้าใจกับมหาวิทยาลัยรวมทั้งการโน้มน้าวใจให้นักศึกษาอยู่ในระบบจึงมีความสำคัญ อย่างยิ่ง จากข้อมูลของกองแผนงาน นักศึกษาลงทะเบียนเรียนนับจากปี 2547-2550 ประมาณ

300,000 คนต่อปี และจากผลการวิจัย พบว่ามีนักศึกษาใช้บริการสารสนเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ มสธ. ประมาณเกือบ 150,000 คน นับได้ว่าเป็นจำนวนที่สูงยิ่งหากเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยปิด

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสามารถผลักดันให้การบริการสารสนเทศเป็นนโยบายแห่งปี เพื่อลงผู้แผนงาน การบริการสารสนเทศ โครงการและกิจกรรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและมหาวิทยาลัย

2. การสร้างมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน จากผลการวิจัยหน่วยงานทั้ง 18 แห่ง ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของ มสธ. ต่างมีการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของตน การให้บริการสารสนเทศ ตั้งแต่สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การประเมินผล ต่างก็แตกต่างกัน ตามความสามารถของหน่วยงาน ผู้รับบริการก็จะได้รับบริการแตกต่างกัน จึงเห็นสมควรจัดทำมาตรฐาน การให้บริการสารสนเทศของหน่วยงานตามหัวข้อดังกล่าว และสามารถนำไปปรับใช้กับสาขาวิชา และหน่วยงาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ด้วย

3. การสร้างจิตสำนึกของการบริการแก่บุคคลของ มสธ. ทุกคนมิใช่เฉพาะผู้ให้บริการสารสนเทศเท่านั้น จากผลการวิจัยพบว่าแม้แต่ผู้ให้บริการสารสนเทศ บางคนยังไม่มีจิตใจพร้อมให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ของ มสธ. การสร้างจิตสำนึกบุคลากรด้านการมีจิตใจพร้อมที่บริการข้อมูลข่าวสาร ต้องวางแผนรณรงค์และ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ยาก แต่เป็นสิ่งจำเป็นและต้องเริ่มปลูกฝังบุคลากรรุ่นใหม่และสร้าง ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

4. พัฒนาระบบสื่อสารของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ระบบโทรศัพท์ ที่มีอายุการใช้งานนาน เพิ่มคู่สายและจัดทำสายตรงระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคให้ติดต่อได้สะดวก นำโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ ประโยชน์ทั้งด้านการสื่อสารและการประหยัดงบประมาณ นอกจากระบบโทรศัพท์แล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น และวางแผนหาแหล่งสำรองสำหรับการติดต่อทางคอมพิวเตอร์ นอกจากเว็บไซต์ของ มสธ.

5. พัฒนาฐานข้อมูลที่จำเป็นต่อการให้บริการสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การ บริการสารสนเทศไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวและใช้เวลานาน คือ การขาดฐานข้อมูลของนักศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ต้องขอข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล จึงจำเป็นที่ต้องมีฐานข้อมูลสำหรับการให้บริการสารสนเทศร่วมกัน

6. ให้บริการสารสนเทศเชิงรุกแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยควรมีการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแจ้งข่าวสาร กิจกรรมด้านการเรียนการสอน เป็นการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกดังที่ได้เคยดำเนินการมาแต่ เดิมในการส่งข่าว มสธ. เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่จำเป็นต้องส่งเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งหมด อาจส่งโดยมีสื่อให้นักศึกษา เลือก 2-3 สื่อ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและสะดวกกับตัวนักศึกษาเอง

มหาวิทยาลัยควรจัดทำโครงการรณรงค์การอ่านคู่มือนักศึกษา เพื่อเป็นการลดภาระการให้บริการสารสนเทศแก่หน่วยงาน และเป็นการฝึกให้นักศึกษาอ่านหนังสือ โดยโครงการรณรงค์นี้จะทำได้ทั้งการตอบปัญหาชิงรางวัล คำถาม คำตอบที่มีอยู่ในคู่มือนักศึกษา การจัดทำคู่มือคำถามยอดนิยม ในเว็บไซต์หรือสื่อสิ่งพิมพ์

7. การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร การสร้างความเข้าใจ และโน้มน้าวใจ ดังนั้นการบริการสารสนเทศในส่วนกลาง ควรอยู่ในหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ (ตามผังโครงสร้างสำนักประชาสัมพันธ์) โดยมีฐานะในระดับฝ่าย และมีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 2 งานคือ งานนักศึกษาสัมพันธ์ และศูนย์ call center

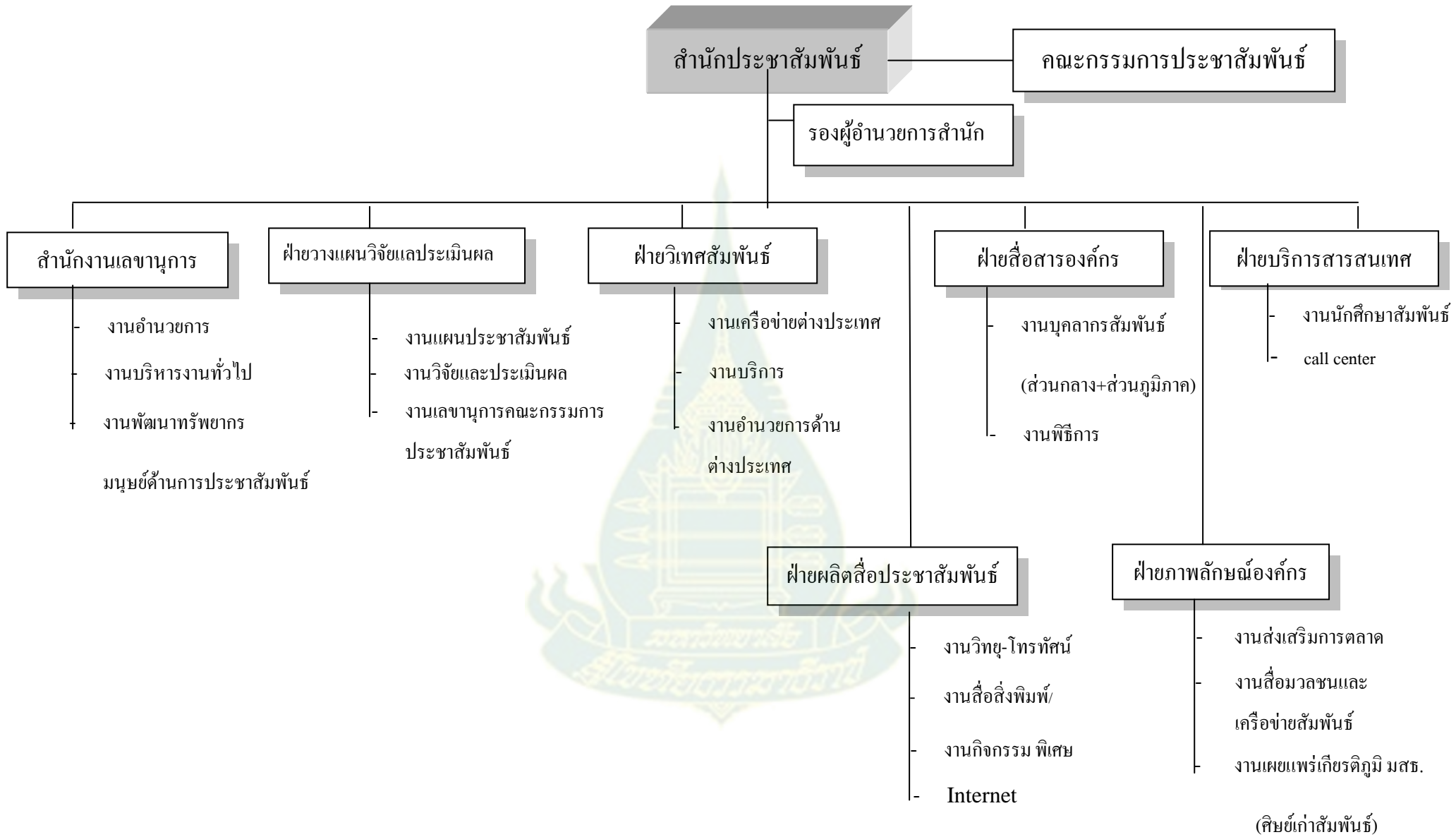
งานนักศึกษาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานเชิงรุก ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และการบริการสารสนเทศให้แก่นักศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจ ความผูกพัน และการสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ศูนย์ call center รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว one stop service โดยมีกรดำเนินงาน ดังนี้

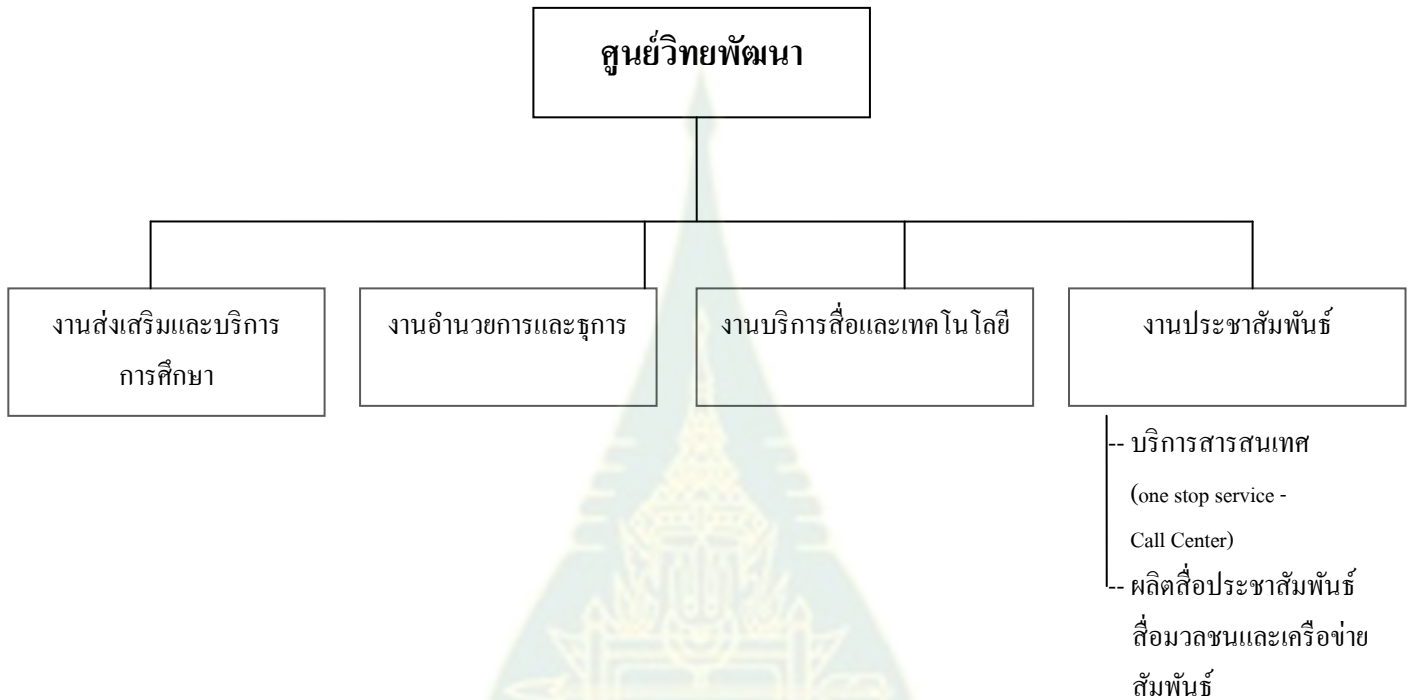
- วัน-เวลาทำการ ทุกวันไม่เว้นวันหยุด ตั้งแต่เวลา 07.00 – 23.00 น. โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคาบละ 4 ชั่วโมง (7.00-11.00 น. 11.00 – 15.00 น. 15.00-19.00 น. 19.00-23.00 น.)

- เจ้าหน้าที่ใน call center สามารถตอบปัญหาเกี่ยวกับหลักสูตร วิธีการเรียน การเรียน การสอน กิจกรรมของมหาวิทยาลัย หรืออื่นใดที่เกี่ยวข้องได้ทุกเรื่อง นั้นหมายความว่ามีการมีบุคลากรที่เพียงพอทั้งการบริการสารสนเทศ การปรับข้อมูลให้ทันสมัย การประสานกับหน่วยงาน รวมทั้งมีการกำหนดให้เป็นแนวปฏิบัติแก่ทุกหน่วยงานว่าหากมีกิจกรรมใด ที่มีความเคลื่อนไหวต้องแจ้ง call center ภายในกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

- มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
- มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการอบรมด้านการให้บริการ เนื้อหาสาระในการให้บริการ การดูแลงานหน่วยงานที่ทันสมัย



ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ ให้จัดตั้งงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย call center และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับการแบ่งงานในฝ่ายบริการสารสนเทศของส่วนกลาง นั่นคือ call center ให้บริการสารสนเทศในลักษณะ one stop service ส่วนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก เสริมจากหน่วยงาน



ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอ ได้แก่ การมาติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ กระดานสนทนา จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการโทรทัศน์ โทรสาร เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพหรือความถี่ในการให้บริการสารสนเทศมากขึ้น

เรื่องที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัย

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนการสอบเสริม การอบรมเข้ม ประสบการณ์วิชาชีพ การอบรมเข้มพิเศษ การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การได้รับเอกสารชุดวิชาและสื่ออื่น ๆ การเปลี่ยนที่อยู่ การทำบัตรนักศึกษา ซึ่งเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ควรจะต้องจัดหมวดหมู่ คำถามเพื่อสะดวกต่อการค้นคว้าด้วยตนเอง หรือการสืบค้นข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้แล้วมหาวิทยาลัยต้องมีข้อมูลบริการสารสนเทศ

เชิงรุก เพื่อส่งเป็นจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ทุกเดือน หรือเผยแพร่ทางเว็บไซต์ หรือสื่ออื่นใดตามความต้องการของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงสถานะในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. ผู้รับบริการสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการศึกษา การวางกลยุทธ์ การบริการสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ที่มีความแตกต่างทั้งด้านหลักสูตรและลักษณะทางประชากร

กล่าวโดยสรุปจากผลการวิจัยเรื่องการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คณะผู้วิจัยมีข้อสรุปว่า เป็นปัญหาในเชิงพื้นฐานแต่กลับมีความสำคัญอย่างยิ่งและหากได้รับการแก้ไข จะส่งผลให้การบริการสารสนเทศเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีคุณภาพ

