

# ภาคผนวก



### การสัมภาษณ์ ส่วนกลาง

นฤมล ปะทะมะพันธุ์ จวีวรรณ ทัดทาน วิลาสินี จำวัฒนพันธุ์ และธีรพล ศรีเฝ้าบัว (2552, 22

พฤษภาคม) สัมภาษณ์โดย เขียวลักษณ์ ศิริสุวรรณ งานประชาสัมพันธ์ มสธ. นนทบุรี

ผาณิตา ดวงมณีมรกต วิรัตน์ เข็นประเสริฐ อารีย์ อยู่โปร่ง และเพ็ญทิพย์ เดียวสุวรรณ (2552, 20

พฤษภาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์บริการการสอบทางไปรษณีย์ มสธ. นนทบุรี

เขียวลักษณ์ ศิริสุวรรณ และเปรมปรีดี ไทยเที่ยง (2552, 22 เมษายน) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ

ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล มสธ. นนทบุรี

ราวดี ปฏิวัติวงศ์ คาราวรรณ กัดปเสนา สุพัตรา งามกิจปราโมทย์ จารี บัวศรี สิริเนตร ไชยนวงศ์

และสมแพง งามสนิท (2552, 23 เมษายน) สัมภาษณ์โดย เขียวลักษณ์ ศิริสุวรรณ ศูนย์สารสนเทศ

มสธ. นนทบุรี

รุจิย์ อมฤตย์ ปาวริศ ปิยสัมพันธ์ จริยา สุวรรณปรางโมทย์ นฤนาท เต็มเปี่ยม และอรนุช ชูสกุล (2552, 22

พฤษภาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค มสธ. นนทบุรี

วรชาติ อำไพ และจิตติมา รักนาค (2552, 21 พฤษภาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ฝ่ายแนะแนว

การศึกษา มสธ. นนทบุรี

ศิริกัญญา ปิ่นมณี และสุมิตรา วิจิตรพลเกณฑ์ (2552, 19 พฤษภาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ

ฝ่ายประสานการณ์วิชาชีพ มสธ. นนทบุรี

สมฤดี วงษ์สมิง และวัลลภ สงวนศักดิ์ (2552, 19 มีนาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์ข้อมูล

ทะเบียนและบริการนักศึกษา มสธ. นนทบุรี

### การสัมภาษณ์ ส่วนภูมิภาค

เกียรียงไกร กิตติธรรมทรัพย์ และตัสมาริน อธิจิตตา (2552, 6 กุมภาพันธ์) สัมภาษณ์โดย เขียวลักษณ์

ศิริสุวรรณ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จ.ลำปาง ลำปาง

ทองหล่อ ชุ่ยวงศ์ษา และประนอม ปุวิเส (2551, 1 ธันวาคม) สัมภาษณ์โดย รศ.ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ

ปฤษฎา บุญเจือ เขียวลักษณ์ ศิริสุวรรณ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จ.นครนายก นครนายก

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ และพรรัชชล แจ่มจัน (2552, 19 กุมภาพันธ์) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์

วิทยพัฒนา มสธ. จ.อุดรธานี อุดรธานี

ปรีชา มณีรัตน์ และมานะ กิติบริวัตร์ (2552, 12 มีนาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์วิทยพัฒนา

มสธ. จ.สุโขทัย สุโขทัย

มनु วัฒนไพบูลย์ และ พิษณุพร ฐโงปการ (2552 , 19 มกราคม) สัมภาษณ์โดย เขาวลัษณ์ ศิริสุวรรณ  
ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จ.จันทบุรี จันทบุรี

วิรัช อธิรัตนปัญญา ศิริลัษณ์ ชลายุทธ และ บังอร ปิยะนุช (2552 , 23 มกราคม) สัมภาษณ์โดย  
เขาวลัษณ์ ศิริสุวรรณ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จ.เพชรบุรี เพชรบุรี

วิวิทย์ ชูเกิด และสุดใจ แพงสุ่ย (2551, 21 ธันวาคม) สัมภาษณ์โดย ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.  
จ. นครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช

สุทธิ พิกุลศิริ และสุภา เรืองศรี (2551 , 24 พฤศจิกายน) สัมภาษณ์โดย รศ.ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ เขาวลัษณ์  
ศิริสุวรรณ ปฤษฎา บุญเจือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จ. นครสวรรค์ นครสวรรค์

อรอุมา จิระชนิตกุล และณัฐรจา ประมนต์ (2551 , 12 ธันวาคม) สัมภาษณ์โดย เขาวลัษณ์ ศิริสุวรรณ  
ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จ. อุบลราชธานี อุบลราชธานี



แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง “การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”

โดย

รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โพธิ์สุวรรณ

นางสาวเยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ

นายปฤษฎา บุญเจือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

---

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดนี้ มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา กับ มสธ.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสารสนเทศของ มสธ.



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

(6/10/51)

1. นักศึกษาสาขาวิชา.....ปีที่เข้าศึกษา.....
  1.  หลักสูตร ปริญญาตรี       4 ปี  3 ปี       2 ปี
  2.  ประกาศนียบัตร
  3.  สัมฤทธิ์บัตร
  
2. เพศ      1.  ชาย      2.  หญิง
  
3. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 20 ปี      2.  20-25 ปี      3.  26-30 ปี
  4.  31-35 ปี      5.  36-40 ปี      6.  41-45 ปี
  7.  46-50 ปี      8.  50 ปีขึ้นไป
  
4. อาชีพ
  1.  นักเรียน/นิสิต / นักศึกษา
  2.  พนักงานบริษัทเอกชน
  3.  ข้าราชการ
  4.  พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  5.  ประกอบธุรกิจส่วนตัว
  6.  อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
  
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  1.  ต่ำกว่า 5,000 บาท
  2.  5,000 – 10,000 บาท
  3.  10,001 – 15,000 บาท
  4.  15,001 – 20,000 บาท
  5.  20,001 – 25,000 บาท
  6.  25,001 – 30,000 บาท
  7.  มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 การให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา/ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรกับ มสธ.

1. ท่านติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กับหน่วยงานใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  1.  ศูนย์สารสนเทศ call center
  2.  หน่วยคำร้อง สำนักทะเบียนและวัดผล
  3.  ฝ่ายแนะแนว สำนักบริการการศึกษา
  4.  ศูนย์ภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
  5.  ฝ่ายประสานการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ
  6.  งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง
  7.  ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล (สัมฤทธิ์บัตร) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
  8.  ศูนย์วิทย์พัฒนา
  9.  อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
  
2. ท่านติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) โปรดเรียงลำดับมากที่สุดจากลำดับที่ 1 2 3 4 5 6
  1.  มาที่ มสธ. / ศูนย์วิทย์พัฒนา ด้วยตนเอง
  2.  โทรศัพท์
  3.  กระดานสนทนา
  4.  จดหมาย
  5.  e-Mail
  6.  จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์
  
3. ท่านติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  1.  การสมัครนักศึกษา/ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร
  2.  การลงทะเบียน (การเพิ่ม / ถอนชุดวิชา)
  3.  การสอบ
  4.  การขอรับเอกสารชุดวิชา
  5.  การสอนเสริม
  6.  เอกสารประชาสัมพันธ์
  7.  การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะฯ
  8.  การอบรมเข้มประสานการณ์วิชาชีพฯ
  9.  การอบรมเข้มพิเศษ
  10.  อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการสารสนเทศของ มสธ.

#### 1. ความพึงพอใจในกรณีมาติดต่อเจ้าหน้าที่ มสธ. ด้วยตนเอง

##### 1.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท และการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ					
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน					

##### 1.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีการตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนการให้บริการ					
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับ					

## 1.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเอง

ประเด็นต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อม ของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ใช้ในห้องบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของจุดในการให้บริการ					
5. ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์					

## 1.4 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คุ้มค่าเวลา					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการติดต่อด้วยตนเอง					

## 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ (ถ้าหากไม่เคยติดต่อไม่ต้องตอบ)

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โทรศัพท์มีผู้รับสาย / ไม่ต้องรอนาน					
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ					
3. ความสุภาพของคำพูด					
4. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการข้อมูล					
5. ความมีน้ำใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่					



3. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail (ถ้าหากไม่เคยติดต่อ ไม่ต้องตอบ)

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ					
2. ความสุภาพของคำพูด					
3. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการข้อมูล					
4. ความมีน้ำใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่					

4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. นักศึกษารับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ					
2 เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3. ได้รับคำแนะนำและติดตามเรื่อง การบริการจนสำเร็จลุล่วง					
4. ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน					
5. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และเต็มเวลาราชการ					
7. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
8. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ					

5. จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ (ควรปรับปรุงมากที่สุดได้หมายเลข 1 มาก 2 ปานกลาง 3 ดีแล้ว 4)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. <input type="checkbox"/> สถานที่ในการให้บริการ	
2. <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์	
3. <input type="checkbox"/> การติดต่อและรับสายทางโทรศัพท์	
4. <input type="checkbox"/> จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ	
5. <input type="checkbox"/> มีการแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน	
6. <input type="checkbox"/> การติดต่อทางกระดานสนทนา/e-Mail	

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสัมภาษณ์โครงการวิจัย

เรื่อง “การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช”

คำชี้แจง โครงการวิจัย เรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นโครงการวิจัยย่อย ในชุดโครงการวิจัย เรื่อง การบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกลของ มสธ. ปี พ.ศ. 2551 ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับจะนำมาปรับปรุงรูปแบบและวางแผนการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยชุดนี้ มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความคิดเห็นและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ตอบมานั้นจะเป็นความลับโดยจะนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เป็นภาพรวม จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ

นางสาวเขวาลักษณ์ ศิริสุวรรณ

นายปฤษฎา บุญเจือ

คณะผู้วิจัย

## แบบสัมภาษณ์

(6/11/51)

## ผู้ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์.....หน่วยงาน.....

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. อายุ.....ปี
2. เพศ.....
3. การศึกษา.....
4. ระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.....ปี
5. ตำแหน่ง
  1.  ผู้บริหาร
  2.  เจ้าหน้าที่
6. วันที่ปฏิบัติงานให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา
  1.  วันจันทร์ถึงวันศุกร์
  2.  วันจันทร์ถึงวันเสาร์
  3.  ทุกวัน
  4.  อื่น ๆ ระบุ.....

## ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและการให้บริการสารสนเทศ

1. การให้บริการทางสารสนเทศในหน่วยงานของท่าน คือ (ตอบได้หลายข้อตามสภาพความเป็นจริง)

## 1.1 ตอบคำถามนักศึกษาผ่านช่องทาง

1.  โทรศัพท์
2.  จดหมาย
3.  จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
4.  กระดานสนทนา
5.  ตอบคำถามผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง
6.  รายการวิทยุกระจายเสียง
7.  รายการวิทยุโทรทัศน์
8.  โทรสาร
9.  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 2. สภาพการดำเนินงาน

- 1.) หน่วยงานเริ่มให้บริการสารสนเทศ พ.ศ. ....
- 2.) ผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มให้บริการสารสนเทศ พ.ศ. ....
- 3.) จำนวนนักศึกษา/ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือน/คน.....ปี/คน.....
- 4.) ประเด็นในการให้บริการแก่นักศึกษา
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
- 5.) ประเด็นที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
- 6.) ลี้อ / ช่องทาง ที่นักศึกษามาใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
- 7.) หน่วยงานมีการจัดฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศอย่างไร
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
- 8.) หน่วยงานมีการประสานการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษากับหน่วยงานใดในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....

9) หน่วยงานมีการประเมินการให้บริการสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

- .....
- .....
- .....
- .....

**ส่วนที่ 3** วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการ

1) จุดเด่นของการให้บริการ

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

2) จุดด้อยของการให้บริการ

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

3) ปัญหาที่พบ

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

4) แนวทางแก้ไข

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

5) อุปสรรค

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

6) ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ  
เจ้าหน้าที่ให้บริการ

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

ข้อมูลในการให้บริการ

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

สื่อ/ช่องทางในการให้บริการ

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

นักศึกษาผู้รับบริการ

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

7) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ