

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวกับการศึกษาทางไกลที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการการศึกษา และการทำ Focus Group Discussion ของกลุ่มผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มาสรุปและวิเคราะห์เนื้อหา จากนั้นนำเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์โดยใช้ รูปภาพ และ ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลการสำรวจข้อเท็จจริงโดยผู้วิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกลเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ให้บริการการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ให้บริการมีรายละเอียดดังเสนอในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ให้บริการ

หัวข้อ	ผู้ทรงคุณวุฒิ (5 คน)		ผู้ให้บริการ (10 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-
20-30 ปี	-	-	1	10.00
31-40 ปี	-	-	7	70.00
41-50ปี	1	20.00	2	20.00
51 ปีขึ้นไป	4	80.00	-	-

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อ	ผู้ทรงคุณวุฒิ (5 คน)		ผู้ให้บริการ (10 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. เพศ				
หญิง	2	40.00	6	60.00
ชาย	3	60.00	4	40.00
3. การศึกษา				
ปริญญาตรี	-	-	8	80.00
ปริญญาโท	5	100	2	20.00
4. รายได้				
5,001-10,000	-	-	2	20.00
10,001-15,000	-	-	4	40.00
15,001-20,000	-	-	3	30.00
> 20,000	5	100	1	10.00
5. ความชำนาญพิเศษ				
งานให้คำปรึกษา	5	100	2	20.00
งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	5	100	1	10.00
งานบริการข้อมูล	5	100	1	10.00
งานทะเบียนนักศึกษา	4	80.00	6	60.00
งานบริหารการศึกษา	2	40.00	1	10.00
งานประชาสัมพันธ์	2	40.00	4	40.00
งานด้านการจัดการทรัพยากร	1	20.00	1	10.00
การเงินการบัญชี	-	-	1	10.00
6. ประสบการณ์ด้านการให้บริการการศึกษา				
<3 ปี	-	-	-	-
3-6ปี	-	-	4	40.00
>6ปี	5	100	6	60.00
7. การอบรม/ศึกษาเกี่ยวกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ				
ไม่เคย	1	20.00	10	100
เคย	4	80.00	-	-

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ให้บริการมีรายละเอียดดังนี้
ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 80.00 เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งทุกคนจบการศึกษาระดับปริญญาโท มีรายได้มากกว่าสองหมื่นบาท มีความชำนาญพิเศษในด้านการให้คำปรึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และการให้บริการข้อมูล มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริการการศึกษา หรือการให้บริการศึกษามากกว่า 6 ปี และเคยอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 80.00

ผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีรายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีความชำนาญพิเศษด้านงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 60.00 งานประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีประสบการณ์ด้านการให้บริการศึกษามากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และทุกคนไม่เคยผ่านการอบรม หรือศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการมีรายละเอียดดังเสนอในตารางที่ 3 ตารางที่ 4 ตารางที่ 5 และ ตารางที่ 6

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มาใช้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
1.	อายุ		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	8	2.97
	21-30 ปี	122	45.35
	31-40 ปี	73	27.15
	41-50 ปี	58	21.56
	51 ปีขึ้นไป	8	2.97
2.	เพศ		
	หญิง	154	57.25
	ชาย	115	42.75
3.	ประเภทของผู้รับบริการ		
	นักศึกษาปัจจุบัน	220	81.78
	นักศึกษาใหม่ (ผู้สมัคร)	24	8.92
	ประชาชน	25	9.29
4.	การมารับบริการ		
	ครั้งแรก	58	21.56
	ตั้งแต่ 2-5 ครั้ง	136	50.55
	ตั้งแต่ 6-10 ครั้ง	49	18.22
	มากกว่า 10 ครั้ง	26	9.67

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=269)

	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
5.	อาชีพ		
	พนักงานของรัฐ/ข้าราชการ	101	37.55
	พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน	70	26.02
	รับจ้าง	25	9.29
	ยังไม่ประกอบอาชีพ	21	7.81
	เจ้าของกิจการ	12	4.46
	ค้าขาย	12	4.46
	เกษตรกร	10	3.72
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.97
	พระภิกษุ / สอนศาสนา	5	1.86
	อื่น ๆ	5	1.86
6.	รายได้		
	5,001-10,000	110	40.89
	15,001-20,000	65	24.17
	10,001-15,000	57	21.19
	ยังไม่มีรายได้	25	9.29
	น้อยกว่า 5000	12	4.46

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการ มีอายุในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.35 รองลงมา 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.15 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.56 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.25 และร้อยละ 42.75 ประเภทของผู้รับบริการเป็นนักศึกษาปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 81.78 ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 9.29 และนักศึกษาใหม่ คิดเป็นร้อยละ 8.92 การใช้บริการมากกว่า 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.55 ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 21.56 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.22 และมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.67 อาชีพรับข้าราชการหรือพนักงานของรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.55 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทหรือห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 26.02 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 9.29 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.89 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.17 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.19 ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 9.29 และน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.46

ตารางที่ 4 สาขาที่เรียน

	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
	วิทยาการจัดการ	88	32.71

ศึกษาศาสตร์	41	15.24
รัฐศาสตร์	39	14.50
นิติศาสตร์	21	7.80
นิเทศศาสตร์	17	6.32
ศิลปศาสตร์	15	5.58
ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์	15	5.58
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	4.83
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	9	3.35
พยาบาลศาสตร์	8	2.97
เศรษฐศาสตร์	3	1.12

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการ สาขาวิชาของผู้รับบริการที่ร่วมการศึกษานี้มากที่สุด คือ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 32.71 รองลงมา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.24 รัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.50 นิติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 7.80 นิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 6.32 ศิลปศาสตร์และส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์เท่ากัน คือ ร้อยละ 5.58 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 4.83 วิทยาศาสตร์สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.35 พยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.97 และ เศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.12

ตารางที่ 5 ประเภทการรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
การบริการงานทะเบียน	185	68.77
การบริการให้คำปรึกษา	155	57.62
การรับสมัครนักศึกษาใหม่	136	50.59
การบริการข้อมูล	118	43.87
การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	74	27.50

ตารางที่ 5 (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
การบริการเอกสารประชาสัมพันธ์	55	20.45
การบริการด้านทรัพยากร	54	20.08
บริการอื่น ๆ	20	7.44

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการ รับบริการมากที่สุด คือ การบริการงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 68.77 การบริการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.62 การรับสมัครนักศึกษาใหม่ คิดเป็นร้อยละ 50.59 การบริการข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 43.87 การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 27.50 บริการเอกสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.45 การบริการด้านทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 20.08 และบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.44

ตารางที่ 6 เหตุผลสำคัญที่มารับบริการที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
1 มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการ	54	20.08
2 มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการดีกว่า	53	19.70
3 การให้บริการมีความน่าไว้วางใจดีกว่า	43	15.99
4 การให้บริการมีความพร้อมสะดวกรวดเร็วกว่า	40	14.87
5 ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการดีกว่า	38	14.13
6 การให้บริการมีความถูกต้องมีมาตรฐานดีกว่า	36	13.38

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการ เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้รับบริการเลือกมาใช้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่ามีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการมากกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 20.08 มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 19.70 การให้บริการมีความน่าไว้วางใจดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.99 การให้บริการมีความพร้อมสะดวกรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.87 ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.13 และ การให้บริการมีความถูกต้องมีมาตรฐานดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 13.38

ตอนที่ 2 การสำรวจข้อเท็จจริงโดยผู้วิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.1 รูปแบบการให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกในแบบเดิมและแบบใหม่ (การบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ : One Stop Service) สามารถสรุปได้ดังที่ตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ภาพรวมรูปแบบการให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ลักษณะรูปแบบการบริการการศึกษาแบบเดิม	ลักษณะรูปแบบการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)
<p>1. การบริการ</p> <p>1) ผู้รับบริการเดินทางมาศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จะติดต่อขอรับบริการ ณ งานส่งเสริมและบริการการศึกษา ห้องทำงานของผู้ให้บริการกลุ่มงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ได้แก่ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ นักวิชาการศึกษา และขอรับบริการการศึกษา ณ ห้องสมุดจากบรรณารักษ์</p> <p>2) ไม่มีการจัดเอกสาร/แบบฟอร์มงานทะเบียนไว้ให้บริการอย่างเป็นระบบ</p> <p>3) ไม่มีมุมบริการกาแฟ</p> <p>4) ไม่มีมุมนั่งรอ</p>	<p>1. การบริการ</p> <p>1) ผู้รับบริการเดินทางมาศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สามารถขอรับบริการได้ ณ ห้องศูนย์บริการการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก</p> <p>2) จัดเอกสาร/แบบฟอร์มงานทะเบียนพร้อมให้บริการ ณ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ</p> <p>3) มีมุมบริการกาแฟ</p> <p>4) มีมุมนั่งรอ</p>



ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะรูปแบบการบริการการศึกษาแบบเดิม	ลักษณะรูปแบบการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)
5) ไม่มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	5) มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่	2. เจ้าหน้าที่
1) ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่นั่งให้บริการประจำวัน	1) จัดเจ้าหน้าที่นั่งให้บริการ ณ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จประจำวัน
2) เจ้าหน้าที่ขาดความใส่ใจในการให้บริการประจำวัน เนื่องจากไม่ได้จัดให้มีผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานประจำวัน	2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการและใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ประจำตามที่ได้รับมอบหมาย
3. การปฏิบัติงาน	3. การปฏิบัติงาน
1) ไม่มีการบันทึกการให้บริการประจำวันในรายกิจกรรม แต่ดำเนินการจัดโดยส่งเอกสารให้มหาวิทยาลัย	1) มีการบันทึกข้อมูลการให้บริการในแต่ละกิจกรรม เช่น ให้คำปรึกษา งานทะเบียน แนะนำ เป็นต้น
2) ไม่มีการติดตามปัญหานักศึกษาเมื่อสิ้นสุดการให้บริการประจำวัน	2) มีการติดตามปัญหานักศึกษาเมื่อสิ้นสุดการให้บริการประจำวันและบันทึกข้อมูลเพื่อการให้บริการในครั้งต่อไป
3) ไม่มีการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ	3) มีการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ
4) ไม่มีการสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวัน	4) มีการสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันและบันทึกข้อมูลเพื่อการให้บริการในครั้งต่อไป
5) ไม่มีฐานข้อมูลผู้รับบริการเพื่อการตรวจสอบและการติดตามปัญหา	5) มีฐานข้อมูลผู้รับบริการเพื่อการตรวจสอบและการติดตามปัญหา
6) ไม่มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ	6) มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

2.2 สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.1 การจัดห้อง โต๊ะ เก้าอี้ ของศูนย์บริการการศึกษา ก่อนปรับปรุง มีการจัดโต๊ะและอุปกรณ์ที่ต้องใช้งานแยกไว้คนละบริเวณดังภาพที่ 1-4 และหลังปรับปรุง มีการจัดวางโต๊ะและอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ที่โต๊ะหรือบริเวณเดียวกันดังภาพที่ 5-8

ภาพ การจัดห้อง โต๊ะ เก้าอี้ ก่อนปรับปรุง



ภาพที่ 1 โต๊ะ เก้าอี้ ให้บริการ



ภาพที่ 2 โต๊ะ ให้บริการ



ภาพที่ 3 ห้องให้บริการ



ภาพที่ 4 ห้องให้บริการ

ภาพ การจัดห้อง โต๊ะ เก้าอี้ หลังปรับปรุง



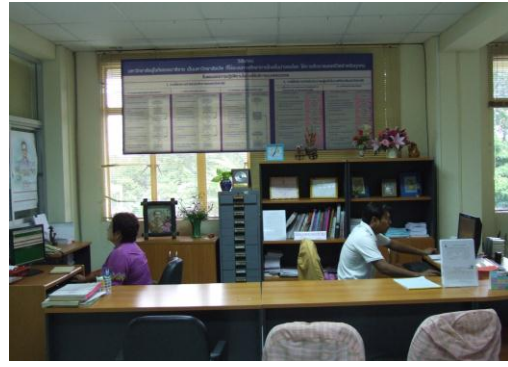
ภาพที่ 5 ห้องให้บริการ



ภาพที่ 6 ห้องให้บริการ



ภาพที่ 7 โต๊ะ เก้าอี้ ให้บริการ



ภาพที่ 8 ห้องให้บริการ

2.2.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการการศึกษา *ก่อนปรับปรุง* ป้ายประชาสัมพันธ์ใน ศูนย์บริการการศึกษาเดิมไม่ชัดเจนดังภาพที่ 9-12 และ *หลังปรับปรุง* ได้แก้ไขป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน ตรงกับประเภทการให้บริการ ดังภาพที่ 13-16

ภาพป้ายประชาสัมพันธ์ก่อนปรับปรุง



ภาพที่ 9 ประชาสัมพันธ์



ภาพที่ 10 ห้องบริการ



ภาพที่ 11 ห้องให้บริการ



ภาพที่ 12 ห้องให้บริการ

ภาพป้ายประชาสัมพันธ์หลังปรับปรุง



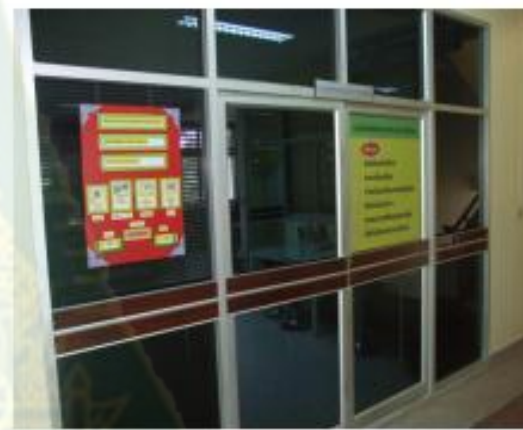
ภาพที่ 13 ป้ายบอกห้องบริการ



ภาพที่ 14 ป้ายบอกห้องบริการ



ภาพที่ 15 ป้ายบอกห้องบริการ



ภาพที่ 16 ป้ายบอกห้องบริการ

2.2.3 สถานที่จอดรถ ก่อนปรับปรุง ไม่มีสัญลักษณ์บ่งชี้ให้จอด จอดรถไม่เป็นระเบียบ ดังภาพที่ 17-18 และหลังการปรับปรุง มีการสัญลักษณ์ มีป้ายบอกจุดจอดรถระหว่างรถยนต์และจักรยานยนต์ มียามรักษาการอำนวยความสะดวกการจอด ดังภาพที่ 19-20

ภาพสถานที่จอดรถก่อนปรับปรุง



ภาพที่ 17 ที่จอดรถหน้าอาคาร



ภาพที่ 18 ที่จอดรถ

ภาพสถานที่จอดรถหลังปรับปรุง



ภาพที่ 19 ที่จอดรถ

ภาพที่ 20 ที่จอดรถ

2.2.4 อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลเพื่อการบริการและการสืบค้น ก่อนปรับปรุง ไม่มีคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลเพื่อการบริการ หลังปรับปรุง จัดให้มีการจัดคอมพิวเตอร์ และ ฐานข้อมูลนักศึกษาเพื่อการบริการและการสืบค้น ดังภาพที่ 21-26

ภาพอุปกรณ์เสริมหลังปรับปรุง



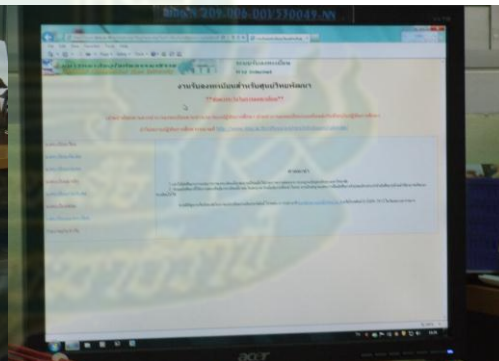
ภาพที่ 21 คอมพิวเตอร์เพื่อบริการ



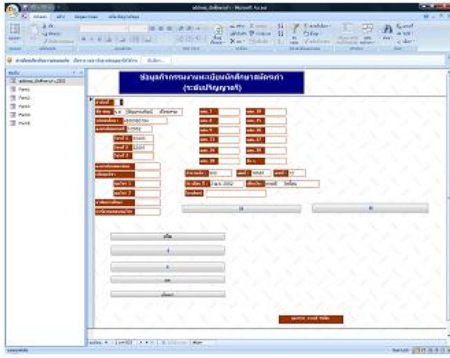
ภาพที่ 22 คอมพิวเตอร์เพื่อบริการ



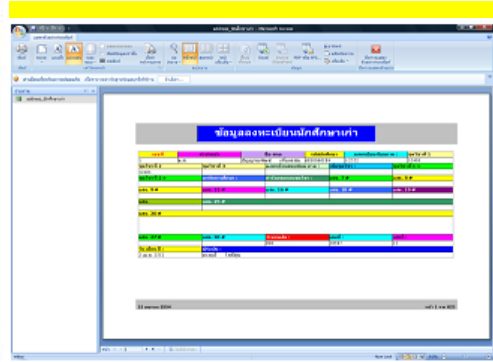
ภาพที่ 23 ฐานข้อมูลเพื่อการบันทึกประจำวัน



ภาพที่ 24 ฐานข้อมูลเพื่อการบันทึกประจำวัน



ภาพที่ 25 ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น



ภาพที่ 26 ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น

2.3 กระบวนการให้บริการ

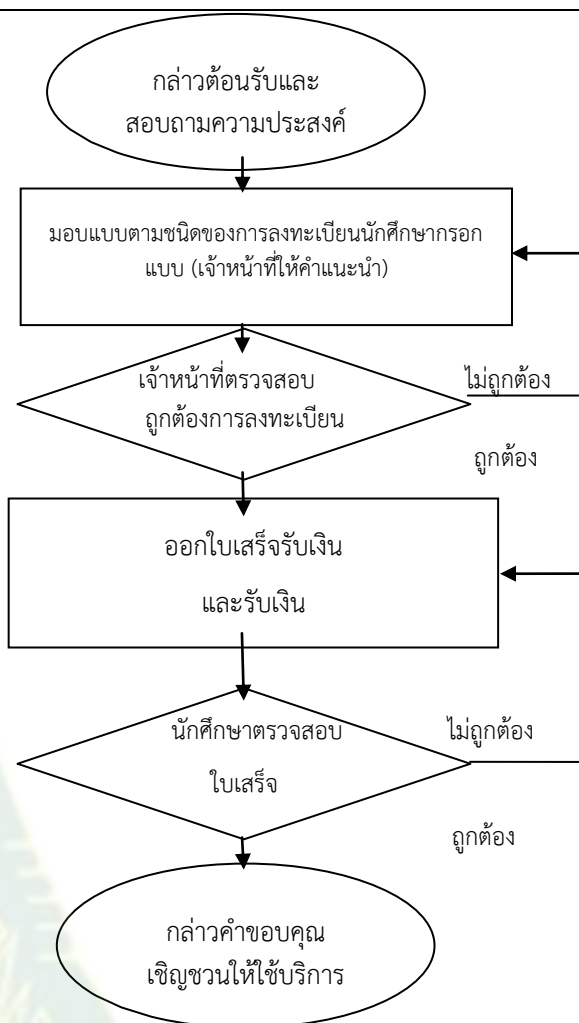
2.3.1 ด้านการบริการทั่วไป ก่อนปรับปรุง การบริการทั่วไปไม่ระบุชัดเจน หลังปรับปรุง ได้มีการจัดระบบการให้บริการ ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร จัดให้มีเจ้าหน้าที่นั่งให้บริการประจำศูนย์บริการการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยออกคำสั่งในการปฏิบัติงาน
- 2) จัดเตรียมเอกสาร ข้อมูลเพื่อการบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ
- 3) จัดเตรียมหาอุปกรณ์สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ และผู้รับบริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ
- 4) มีการติดตามการปฏิบัติงานประจำวันประจำวันจากผู้ให้บริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ สรุปและรายงานต่อผู้บริหารศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.3.2 ด้านการบริการงานทะเบียน ก่อนปรับปรุง บริการงานทะเบียนดำเนินการในภาระงานของบุคลากรงานส่งเสริมและบริการการศึกษา คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หลังปรับปรุง ได้มีการจัดระบบการให้บริการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จัดทำกระบวนการงานในการให้บริการในการปฏิบัติงานแบบครบวงจรของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ตามมติที่ประชุมผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553 วาระการประชุม 5.1 เรื่อง การทดสอบระบบการให้บริการแบบครบวงจรของหน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รายละเอียดตามตารางที่ 8 และ ตารางที่ 9

ตารางที่ 8 ขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย (อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการลงทะเบียนต่าง ๆ)

- 1) กล่าวต้อนรับนักศึกษาและสอบถามความประสงค์
- 2) มอบแบบลงทะเบียนแก่นักศึกษาตามชนิดของการลงทะเบียน นักศึกษาหรือกรอกข้อมูลลงในแบบลงทะเบียน (เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตามความเหมาะสม)
- 3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการลงทะเบียน/ออนไลน์ข้อมูล(ไม่เกิน 2 นาที)
- 4) ออกใบเสร็จรับเงินและรับเงินจากนักศึกษา (ไม่เกิน 3 นาที)
- 5) ให้นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จและให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 6) กล่าวคำ “ขอบคุณ” แก่นักศึกษา และเชิญชวนให้มาใช้บริการอื่น ๆ อีกในโอกาสต่อไป



รวมเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 5 นาที/คน

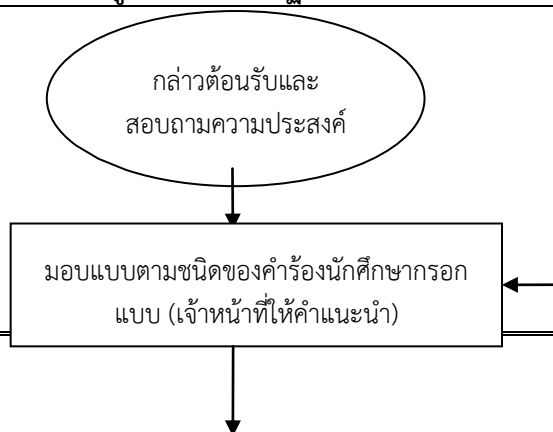
ที่มา : มติที่ประชุมผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553
วาระการประชุม 5.1 เรื่อง การทดสอบระบบการให้บริการแบบครบวงจรของ
หน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตารางที่ 9 ขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย(ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องคำร้องต่าง ๆ)

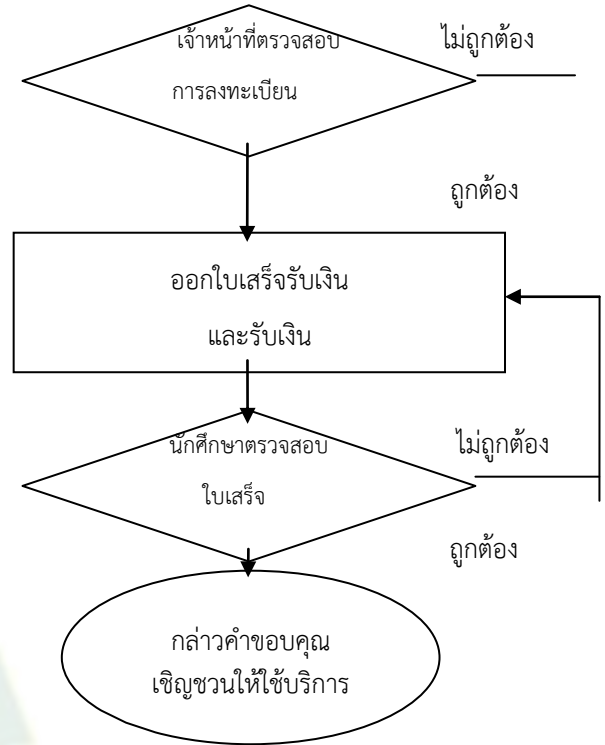
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) กล่าวต้อนรับนักศึกษาและสอบถามความประสงค์
- 2) มอบแบบคำร้องตามความประสงค์ของนักศึกษา (ตามแบบคำร้องของ มสธ.) นักศึกษากรอกข้อมูลในแบบคำร้อง



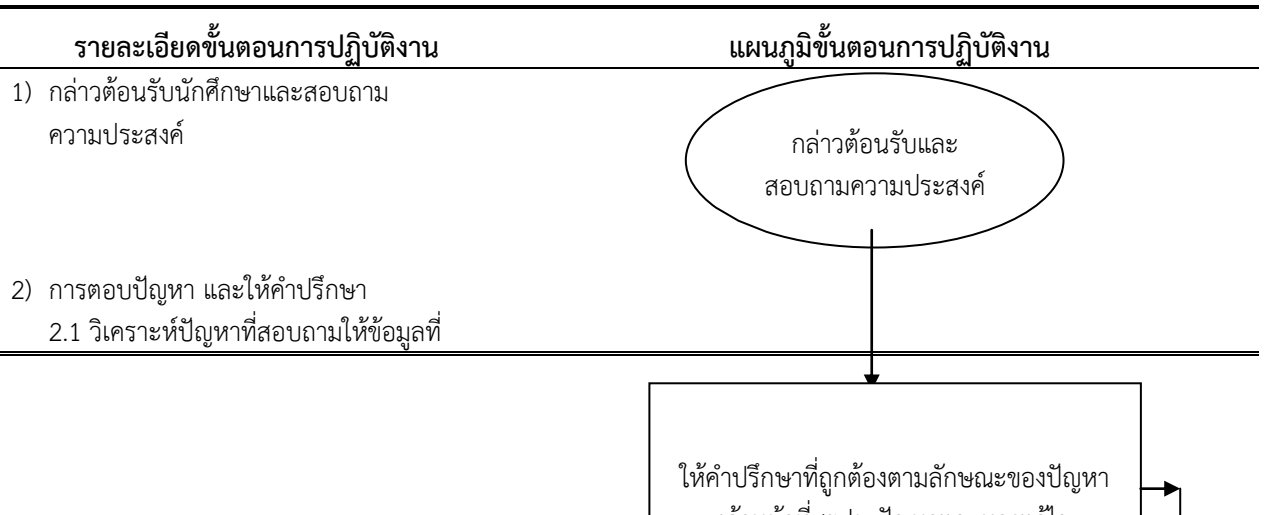
- (เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตามความเหมาะสม)
- 3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของคำร้อง และหลักฐาน (ไม่เกิน 2 นาที)
- 4) ออกใบเสร็จรับเงินและรับเงินจากนักศึกษา (ไม่เกิน 3 นาที)
- 5) ให้นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จและให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 6) กล่าวคำ “ขอบคุณ” แก่นักศึกษา และเชิญชวนให้มาใช้บริการอื่น ๆ อีกในโอกาสต่อไป



รวมเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 5 นาที/คน

ที่มา : มติที่ประชุมผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553 วาระการประชุม 5.1 เรื่อง การทดสอบระบบการให้บริการแบบครบวงจรของหน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

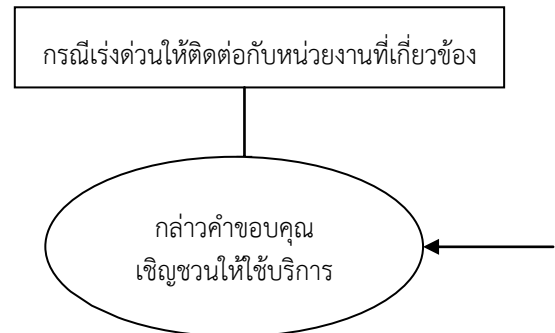
2.3.3 ด้านการให้คำปรึกษา *ก่อนปรับปรุง* การให้คำปรึกษาดำเนินการในภาระงานของนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพประจำศูนย์วิทย์พัฒนา ซึ่งมี 1 อัตรา สังกัดงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ไม่มีระบบการทำงานที่แน่ชัด *หลังปรับปรุง* มีการกำหนดขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน ดังรายละเอียดในตารางที่ 10 ตารางที่ 10 ขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย(การตอบปัญหา และให้คำปรึกษาด้านการศึกษา)



ถูกต้องแก่นักศึกษาตามลักษณะของ
ปัญหาเจ้าหน้าที่สรุปประเด็นปัญหา
ของนักศึกษาพร้อมแนวทางการ
สอบถาม แก้ไขปัญหาอีกครั้งเพื่อให้
นักศึกษาเข้าใจและนำไปปฏิบัติใน
การแก้ไขปัญหาต่อไป (1-3 นาที)

2.2 การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา
(ไม่เกิน 15-30 นาที)

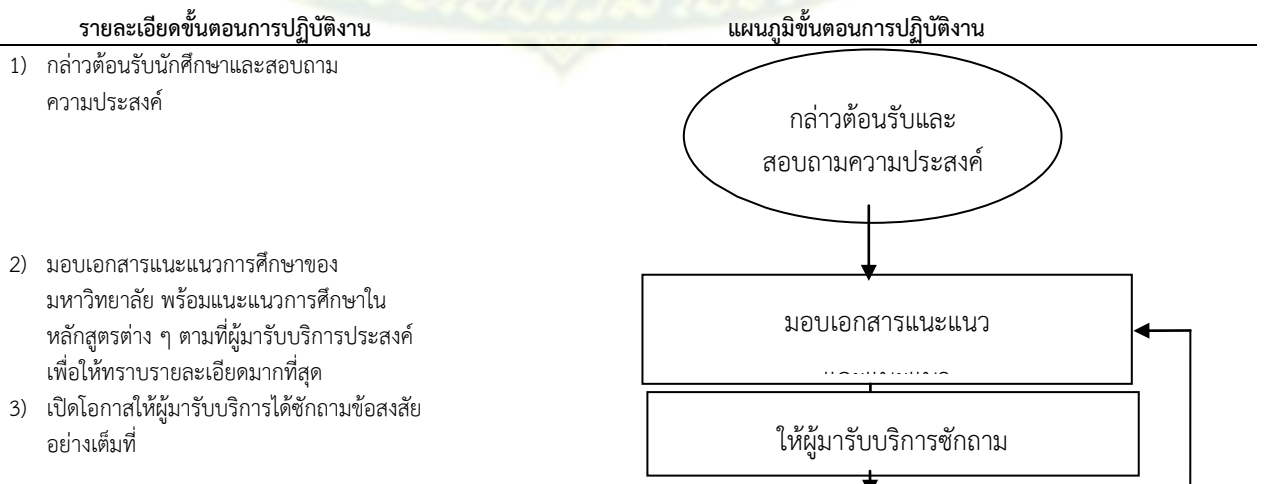
- 3) กรณีเป็นข้อมูลที่ต้องตรวจสอบกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา
ให้นักศึกษา (ถ้ามี) (โทร. กลับ
นักศึกษาไม่เกิน 1-3 วัน)
- 4) กล่าวคำ “ขอบคุณ” แก่นักศึกษา และ
เชิญชวนให้มาใช้บริการอื่น ๆ อีกใน
โอกาสต่อไป



ที่มา : มติที่ประชุมผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553
วาระการประชุม 5.1 เรื่อง การทดสอบระบบการให้บริการแบบครบวงจรของ
หน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.3.4 ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ *ก่อนปรับปรุง* การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
ดำเนินการในภาระงานของนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพประจำศูนย์วิทย์พัฒนา ซึ่งมี 1 อัตรา ไม่มี
ระเบียบแบบแผนการทำงานที่ชัดเจน *หลังการปรับปรุง* มีการกำหนดขั้นตอน แผนการทำงานที่ชัดเจน
ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การให้บริการสำหรับประชาชนผู้สนใจในการเข้าศึกษากับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(การให้บริการแนะแนวการศึกษาาระบบทางไกลหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราชและจำหน่ายระเบียบการสมัคร)



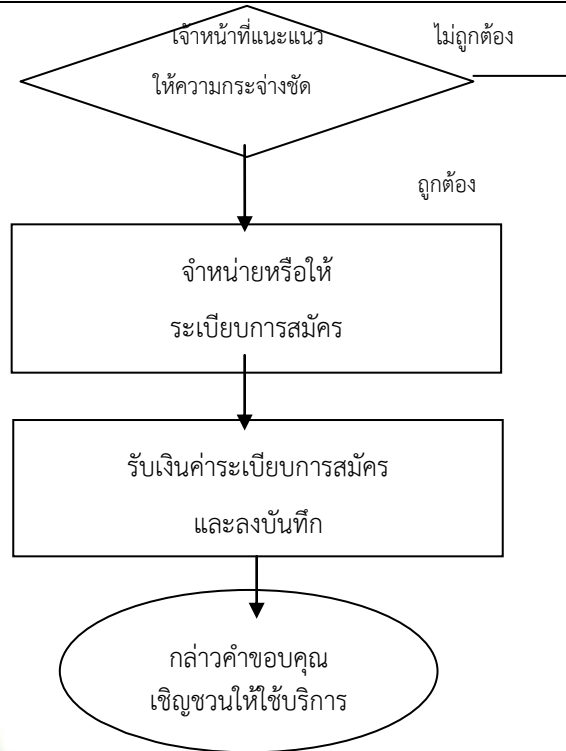
4) เจ้าหน้าที่แนะนำแนวให้ความกระจ่างในประเด็น
ข้อสงสัยต่าง ๆ

5) เจ้าหน้าที่ระเบียบการสมัครหรือให้ระเบียบการ
สมัครโครงการสัมฤทธิ์บัตรแก่ผู้มารับบริการ
ตามที่ประสงค์

6) เจ้าหน้าที่รับเงินค่าระเบียบการสมัครและลง
บันทึกกรณีที่มีการจำหน่ายระเบียบการสมัคร

7) กล่าวคำ “ขอบคุณ” แก่นักศึกษา และเชิญชวน
ให้มาใช้บริการอื่น ๆ อีกในโอกาสต่อไป

รวมเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 5-10 นาที/คน



ที่มา : มติที่ประชุมผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553 วาระการประชุม 5.1
เรื่อง การทดสอบระบบการให้บริการแบบครบวงจรของหน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตารางที่ 12 การให้บริการสำหรับประชาชนผู้สนใจในการเข้าศึกษากับมหาวิทยาลัย
(การรับสมัครนักศึกษาใหม่ทุกหลักสูตร)

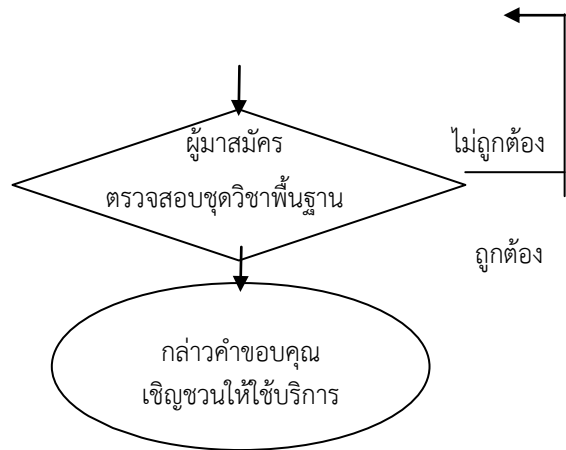
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1) กล่าวต้อนรับผู้มาสมัคร	
2) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้มาสมัครซักถาม ในประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ผู้มาสมัคร กรอกข้อมูลลงในแบบใบสมัครและลง นามรับรองหลักฐานประกอบการสมัคร ให้ถูกต้องครบถ้วน	
3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในแบบใบ สมัครและหลักฐานประกอบการสมัครให้ ถูกต้องครบถ้วน	
4) ออกใบเสร็จรับเงินและรับเงินจากผู้มา สมัคร	
5) ให้ผู้มาสมัครตรวจสอบความถูกต้องของ ใบเสร็จและให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน	
6) จ่ายวัสดุการศึกษาชุดวิชาพื้นฐาน (ถ้ามี)	

และบันทึกการจ่ายไว้เป็นหลักฐาน

7) ให้ผู้มาสมัครตรวจสอบความถูกต้องของ
วัสดุการศึกษาชุดวิชาพื้นฐานที่ได้รับ

8) กล่าวคำ “ขอบคุณ” แก่นักศึกษา และ
เชิญชวนให้มาใช้บริการอื่น ๆ อีกใน
โอกาสต่อไป

รวมเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 5-20 นาที/
คน



ที่มา : มติที่ประชุมผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553 วาระการประชุม 5.1
เรื่อง การทดสอบระบบการให้บริการแบบครบวงจรของหน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา



2.4 บุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จำนวน 12 คน ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบในกรอบภาระงาน ดังนี้

2.4.1 บุคลากรของงานอำนวยการและธุรการ รับผิดชอบงานสารบรรณ งานบุคคล งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานอาคารสถานที่ งานพาหนะ งานรักษาความปลอดภัย งานประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ การควบคุมภายใน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

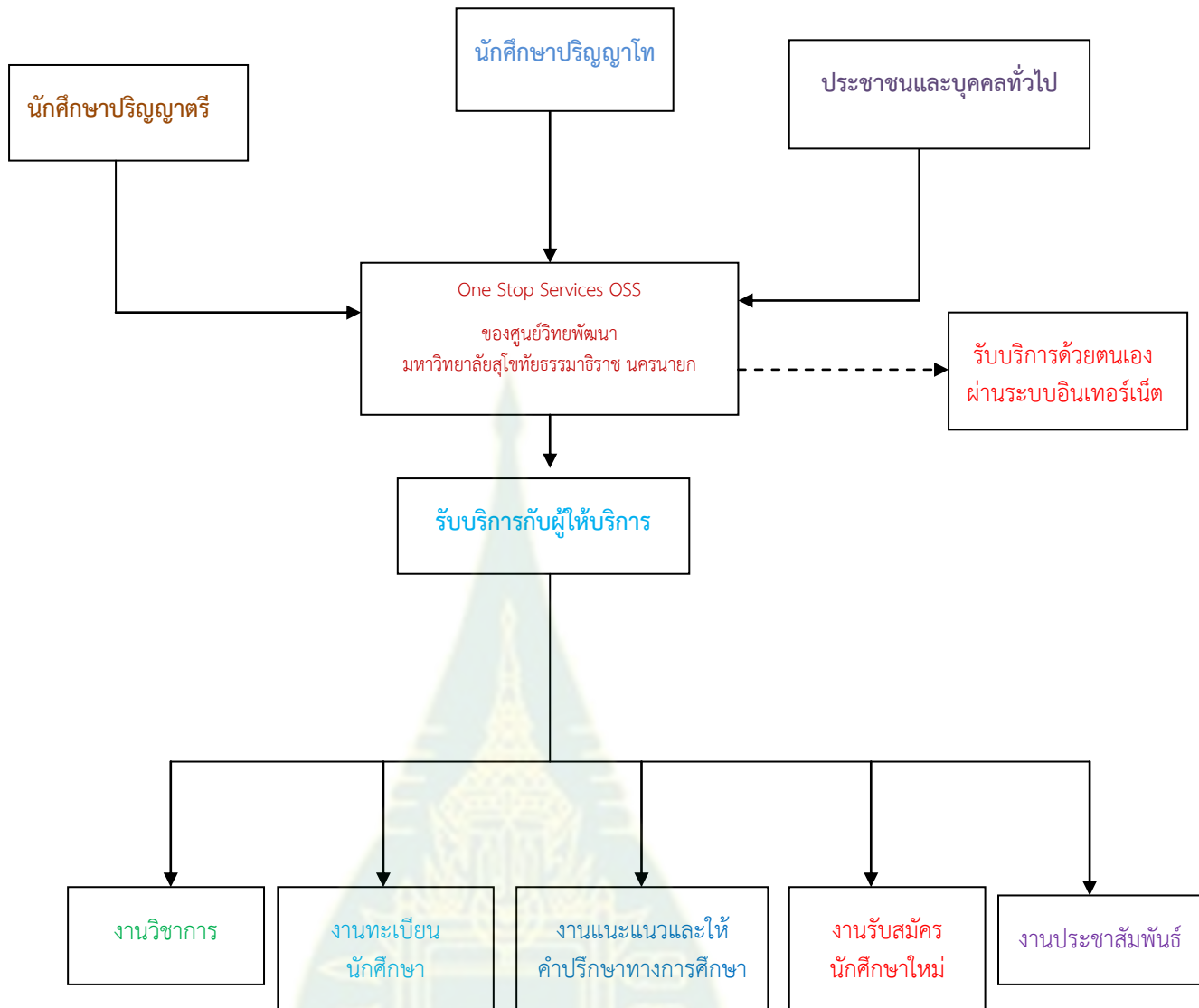
2.4.2 บุคลากรของงานส่งเสริมและบริการการศึกษา รับผิดชอบการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ จำหน่ายระเบียบการ การรับสมัคร การรับลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาทุกระดับ การศึกษาของมหาวิทยาลัย การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การตอบคำถามนักศึกษา การรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการ การดูแลมาตรฐานเครือข่ายการให้บริการในท้องถิ่น การสนับสนุนการจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต การจัดกิจกรรมร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมาธิราช ความร่วมมือกับองค์กรอื่น ในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะต่าง ๆ และ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.4.3 บุคลากรของงานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา รับผิดชอบการให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาที่มหาวิทยาลัยผลิต การบริการเทคโนโลยีการศึกษาต่าง ๆ การผลิตสื่อพื้นฐาน ประสานการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย การส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นการบำรุงรักษาเสตที่ศูนย์อุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ การสร้างเครือข่ายระหว่างห้องสมุดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

จากการทำ Focuss group discussion และ การสำรวจข้อเท็จจริงของการดำเนินการในศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สามารถสรุปภาพรวมการดำเนินการในปัจจุบัน เป็นแผนภาพได้ดังเสนอในภาพที่ 27





ภาพที่ 27 สรุปลักษณะการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ
ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการและความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกลเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของ
การบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

3.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ใช้บริการจากศูนย์บริการการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ถ้ามีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 แสดงว่าผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีความเป็นมิตรในการให้บริการ	4.54	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มีความสุภาพในการบริการ	4.50	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.49	0.55	เห็นด้วย

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.48	0.56	เห็นด้วย
มีความน่าเชื่อถือ	4.47	0.52	เห็นด้วย
สามารถให้บริการได้รวดเร็ว	4.46	0.51	เห็นด้วย
มีความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ	4.43	0.53	เห็นด้วย

มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ 4.17 0.58 เห็นด้วย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่งในสองประเด็น คือ ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรในการให้บริการ และ มีความสุภาพในการบริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ มีความรู้ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ความรวดเร็ว การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

2) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมของ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการการศึกษา

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ	4.38	0.52	เห็นด้วย
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	0.53	เห็นด้วย
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.35	0.50	เห็นด้วย
สถานที่ให้บริการมีความสวยงาม	4.28	0.47	เห็นด้วย
อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.28	0.61	เห็นด้วย

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ	4.25	0.54	เห็นด้วย
มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.24	0.52	เห็นด้วย
ที่จอดรถมีความปลอดภัย	4.24	0.56	เห็นด้วย
สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	4.15	0.76	เห็นด้วย
เข้าถึง หรือใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้ง่าย	4.14	0.63	เห็นด้วย
เข้าถึงเอกสารเก่าได้ง่าย	4.06	0.66	เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยในทุกประเด็น คือ สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สถานที่ให้บริการมีความสวยงามอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ที่จอดรถมีความปลอดภัย มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ เข้าถึงหรือใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้ง่าย เข้าถึงเอกสารเก่าได้ง่าย

3) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีความสบายใจในการใช้บริการ	4.54	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี	4.54	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เข้าถึงการบริการได้ง่าย	4.53	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.52	0.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มีการให้บริการตรงตามความต้องการ	4.48	0.51	เห็นด้วย
มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.46	0.51	เห็นด้วย
การให้บริการมีความถูกต้องสูง	4.45	0.55	เห็นด้วย
มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจง่าย	4.41	0.53	เห็นด้วย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่งในสี่ประเด็น คือ มีความสบายใจในการใช้บริการ มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี เข้าถึงการบริการได้ง่าย และมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยในสี่ประเด็น คือ มีการให้บริการตรงตามความต้องการ มีความสะดวกในการใช้บริการ การให้บริการมีความถูกต้องสูง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจง่าย

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการจากศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ถ้ามีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 แสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการจากศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.64	0.51	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	4.60	0.49	มากที่สุด
การพูดคุย สื่อสารของเจ้าหน้าที่	4.59	0.50	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการบริการ	4.59	0.54	มากที่สุด
การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	4.59	0.51	มากที่สุด
ความถูกต้องของการบริการ	4.57	0.51	มากที่สุด
ขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย	4.56	0.52	มากที่สุด
ความสะดวกในการขอรับบริการ	4.55	0.51	มากที่สุด
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.52	0.51	มากที่สุด
การเข้าถึงบริการได้ง่าย	4.52	0.52	มากที่สุด
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่	4.51	0.57	มากที่สุด
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.51	0.54	มากที่สุด
ความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	4.39	0.55	มาก

ความพึงพอใจของสถานที่ให้บริการ	4.38	0.53	มาก
การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ หรือเอกสารที่มีอยู่	4.36	0.57	มาก
ความพึงพอใจของอุปกรณ์การให้บริการ	4.34	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ใน 12 ประเด็น คือ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การพูดคุย สื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการบริการ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ความถูกต้องของการบริการ ขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การเข้าถึงบริการได้ง่าย คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจระดับมาก 3 ประเด็น คือ ความสวยงามของสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจของสถานที่ให้บริการ และ การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ หรือเอกสารที่มีอยู่ ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของอุปกรณ์การให้บริการนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิต่อศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ถ้ามีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 ขึ้นไป แสดงว่าผู้ตอบไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 แสดงว่าผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (5)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจและเป็นมิตร	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่มีความเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ผู้ให้บริการมีความสามารถรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	4.60	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว	4.60	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.40	1.34	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ในสี่ประเด็น คือ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจและเป็นมิตร ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่มีความเข้าใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความสามารถรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ส่วนประเด็นผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็น “ไม่แน่ใจ”

2) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (5)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ และเหมาะสม	4.40	0.71	เห็นด้วย
สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสะอาด	4.40	0.55	เห็นด้วย
สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสวยงาม	4.40	0.55	เห็นด้วย
ท่านสามารถเข้าถึง หรือใช้อุปกรณ์ หรือเอกสารได้ง่าย	4.40	0.55	เห็นด้วย
สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความเหมาะสม	4.20	0.45	เห็นด้วย
มีอุปกรณ์ เอกสารที่มีคุณภาพไว้วางใจได้ ในการใช้บริการ	4.20	0.84	เห็นด้วย
อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ ตรงกับความ ต้องการของท่าน	4.20	0.45	เห็นด้วย
สถานที่จอดรถมีความสะอาดปลอดภัยในการใช้บริการ	4.00	1.22	เห็นด้วย
มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนพร้อมให้บริการ	4.00	1.00	เห็นด้วย
สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	2.60	1.52	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นในระดับ “เห็นด้วยในทุกประเด็น” คือสถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ และเหมาะสม สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสะอาด สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสวยงาม สามารถเข้าถึง หรือใช้อุปกรณ์ หรือเอกสารได้ง่าย สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์ เอกสารที่มีคุณภาพไว้วางใจได้ ในการใช้บริการ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ ตรงกับความ ต้องการ สถานที่จอดรถมีความสะอาดปลอดภัยในการใช้บริการ และมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนพร้อมให้บริการ ส่วนประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ที่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นในระดับไม่แน่ใจ

3) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลดังเสนอในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อความ/ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (269)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การให้บริการน่าไว้วางใจและ รู้สึกสบายใจในการใช้บริการ	4.60	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี	4.40	0.55	เห็นด้วย
การติดต่อใช้บริการง่าย สะดวก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	4.20	1.79	เห็นด้วย
การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.20	0.45	เห็นด้วย
การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามมาตรฐาน	4.20	0.45	เห็นด้วย
มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.00	0.71	เห็นด้วย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ว่า “กระบวนการให้บริการน่าไว้วางใจและรู้สึกสบายใจในการใช้บริการ” ส่วนในประเด็นอื่น ๆ มีความเห็นในระดับ “เห็นด้วย” คือ มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี การติดต่อใช้บริการง่าย สะดวก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามมาตรฐาน และมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

4) ความคาดหวังของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกกระบวนการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีผลสรุปดังนี้

(1) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นและคาดหวังตรงกัน คือ คาดหวังให้สถานที่ตั้งศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และ คาดหวังให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์มีความเพียงพอ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และที่นั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยการเพิ่มการบริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น

(2) เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นและคาดหวังตรงกัน คือ คาดหวังให้เพิ่มการให้บริการเชิงรุกและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการให้มากที่สุด เช่น การเพิ่มการออกหน่วยให้บริการโดยมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง มีอุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการออกไปนอกหน่วยให้เหมือนกับเป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จศูนย์หนึ่ง เพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น มีศูนย์รับข้อมูลและให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ที่บ้านไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์ และมีการแจ้งผลการสอบ ข่าวสารหรือแจ้งเตือนการลงทะเบียนทางโทรศัพท์ เป็นต้น

(3) เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นและคาดหวังตรงกัน คือ คาดหวังให้มีการอบรมความรู้ การปฏิบัติงานให้เหมือนกันทั้ง 10 ศูนย์ทั่วประเทศเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน และให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความจริงใจในการให้บริการ อีกทั้งให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วย และที่สำคัญควรให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่

มีความชำนาญในจำนวนที่เพียงพอในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และให้สามารถช่วยงานอื่นได้บ้าง

5) ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของศูนย์บริการการศึกษาในด้าน (1) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) การให้บริการ และ(3) ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

(1) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า สถานที่ให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นจุดอ่อนและภาวะคุกคามสำหรับการให้บริการ เนื่องจากทำเลที่ตั้งเข้าถึงลำบาก คือ ต้องผ่าน โรงเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนนายร้อย จปร. เข้าไปและไม่มีรถประจำทางเข้าถึง ประกอบกับเป็นศูนย์วิทย์พัฒนา ที่ไม่ห่างจากกรุงเทพหรือจังหวัดใกล้เคียงอื่นที่มีการเดินทางที่สะดวกกว่า ซึ่งจุดอ่อนและภาวะคุกคามนี้อาจทำให้ผู้รับบริการเลือกไปใช้บริการที่อื่นมากกว่า อย่างไรก็ตามผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังคงเห็นว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ยังมีจุดแข็งเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ให้บริการ มีสถานที่ที่กว้างขวางในการให้บริการและจอดรถสำหรับผู้มารับบริการ อีกทั้งยังมีโอกาสในการพัฒนาเพื่อแก้ไขข้อด้อยเรื่องสถานที่ตั้ง คือ การเพิ่มการให้บริการเชิงรุกโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ค่อนข้างเพียงพอในการออกไปให้บริการนอกสถานที่ และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น เช่น การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์หรือข้อมูลออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(2) การให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า ยังมีจุดแข็งอยู่ คือ ส่วนกลางให้ความสำคัญกับการกระจายการให้บริการสู่ภูมิภาค ดังนั้นจะมีงบประมาณในการพัฒนาหรือดำเนินการให้ที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มีการติดตามการทำงาน สอบถามความพึงพอใจทำให้ทราบข้อดีข้อเสียและนำมาปรับปรุงได้ อีกทั้งการให้บริการที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันค่อนข้างมีแบบแผนที่ชัดเจน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างมากเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและติดตามดูแลใกล้ชิด แต่จุดอ่อนและภาวะคุกคามที่สำคัญยังคงสืบเนื่องมาจากเรื่องทำเลที่ตั้ง ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว และมีเรื่องความล่าช้าในการดำเนินการบางประเด็น เช่น การลงทะเบียน ที่ต้องมีการส่งข้อมูลเข้าส่วนกลาง ซึ่งปัญหานี้ทางศูนย์วิทย์พัฒนาควรหารือร่วมกับส่วนกลางถึงแนวทางในการแก้ปัญหาเพราะเป็นปัญหาของระบบโดยรวมที่ศูนย์วิทย์พัฒนา ไม่สามารถแก้ไขได้เพียงลำพัง

(3) ผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า จุดแข็งและโอกาสของศูนย์วิทย์พัฒนาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ คือ บุคลากรค่อนข้างมีความพร้อมในการทำงานในทุกระดับ แต่ปัญหาภาวะคุกคามและจุดอ่อนที่สำคัญ คือ งานในปัจจุบันมีมากกว่าจำนวนผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการทำงานของตนได้ไม่เต็มที่ ไม่มีเวลาในการเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบโดยตรง เนื่องจากต้องไปทำงานอื่น ๆ ที่มีมากในศูนย์วิทย์พัฒนาด้วย

6) ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการจัดลำดับการแก้ไขปัญหาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สรุปผลได้ดังนี้ ตารางที่ 20 สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดลำดับการแก้ไขปัญหา

รหัสผู้ให้ความเห็น	สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	กระบวนการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ
--------------------	---------------------------------------	--------------------	---------------------

ลำดับที่การ แก้ไข/เหตุผล	1/เพราะผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงได้	3/เพราะผู้มาใช้บริการต้องเห็นความแตกต่างในด้านบวก ซึ่งเป็นบริการที่รวดเร็วดี มีประสิทธิภาพ ใจแล้วสบายใจ	2/เพราะขาดความรู้ประสบการณ์
ข้อเสนอแนะ การแก้ไข	มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่	เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการศึกษามาประชุมหารือและดำเนินการให้เป็น	เพิ่มความรู้ในเรื่องที่บริการ ฝึกอบรมการให้บริการ และควรมีการประเมินการ

ตารางที่ 20 (ต่อ)

รหัสผู้ให้ความเห็น	สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	กระบวนการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ
		ระบบเดียวกัน ลดขั้นตอน ให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สถานที่ที่มีอุปกรณ์ดี พร้อมให้บริการ มีการ ประกาศกระบวนการให้ ผู้มาใช้บริการเห็นอย่าง เปิดเผย และสามารถ ดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว	บริการหรือ ผู้ให้บริการเป็นระยะ และประกาศ ผู้ให้บริการดีเด่น หรือ สถานที่ให้บริการ ดีเด่น เป็นต้น

002

ลำดับที่การ แก้ไข/เหตุผล	3/-ไม่ระบุ-	1/ เพราะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล นักศึกษาตั้งแต่ต้นจน	2/ เพราะการทำงานเป็นทีมในเวลา ราชการช่วยให้งาน
-----------------------------	-------------	---	---

		จบ	สำเร็จได้รวดเร็ว
ข้อเสนอแนะ การแก้ไข	- ออกหน่วยบริการ การศึกษาร่วมกับ กิจกรรมแนะแนว การศึกษานอกสถานที่/ นิทรรศการเคลื่อนที่/ กิจกรรมที่หน่วยงานที่ เป็นเครือข่ายจัด/ ห้องสมุดประชาชน รวมทั้งมีการ ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ประมาณ 1 เดือน	- จัดทำฐานข้อมูล นักศึกษารายบุคคล และระเบียบชุดวิชาที่ ลงทะเบียนสำหรับ นักศึกษาหรือผู้เรียน - ติดตามการ ลงทะเบียน ผลสอบ แล้วโทรศัพท์ไปหา นักศึกษาหรือทาง จดหมายในเชิงรุก - มีคอมพิวเตอร์เฉพาะ สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อ ป้องกันข้อมูลสูญหาย	- มีการประชุม มอบหมายงาน แบ่ง งานกันทำตามคู่มือ/ ขั้นตอนที่หัวหน้างาน ส่งเสริมกำหนด - มอบหมายให้ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์จัดทำ ฐานข้อมูล

ตารางที่ 20 (ต่อ)

รหัสผู้ให้ความเห็น	สถานที่ให้บริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก	กระบวนการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ
003			
ลำดับที่การ แก้ไข	1/เพราะสิ่งอำนวยความสะดวก	1/เพราะด้านข้อมูลที่เป็น จำเป็น	1/เพราะด้วยขวัญ กำลังใจ
ข้อเสนอแนะ การแก้ไข	- เพิ่มที่นั่งรอ และให้มี นิตยสาร วารสารหรือ สื่อสิ่งพิมพ์ให้บริการ ขณะนั่งรอหรือญาตินั่ง รอ	- มหาวิทยาลัยควรให้ ศูนย์ฯ เข้าถึงข้อมูล ด้านงานทะเบียน นักศึกษาได้มากกว่าที่ เป็นอยู่	- มหาวิทยาลัยควร สร้างขวัญและ กำลังใจแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรรู้ ว่ามหาวิทยาลัยยังคง ให้ความสำคัญกับงาน บริการ
004			
ลำดับที่การ แก้ไข	1/เพราะสถานที่ตั้ง ศูนย์ฯอยู่ห่างไกลชุมชน	2/เพราะ ไม่มีระบบ Online ข้อมูล นักศึกษา	3/เพราะมีบุคลากร ให้บริการไม่เพียงพอ การให้บริการใน ศูนย์ฯ และเคลื่อนที่
ข้อเสนอแนะ การแก้ไข	- เน้นการให้บริการ OSS แบบเคลื่อนที่ เช่นการ ให้บริการที่ห้องสมุด	- จัดทำฐานข้อมูล นักศึกษาที่มาติดต่อ ผ่านศูนย์ฯ ขึ้นเอง	- เพิ่มบุคลากร ให้บริการ OSS แก่ นักศึกษาและ

ประชาชนสัปดาห์ละ 1 วัน /จังหวัด	เพื่อให้การติดต่อครั้ง ต่อไปสะดวกและ รวดเร็วขึ้น รวมทั้ง สามารถติดตาม ส่งเสริมความสำเร็จ นักศึกษาได้ด้วย (Maintain)	ประชาชนโดยเฉพาะ การฝึกอบรมให้ บุคลากรทุกคนใน ศูนย์ฯ นครนายก สามารถให้บริการ OSS ได้
------------------------------------	---	--



ตารางที่ 20 (ต่อ)

รหัสผู้ให้ความเห็น	สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	กระบวนการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ
			-One stop service คือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่ควรเอาเวลามากำหนดการ ปฏิบัติงานให้บริการ เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ลุกี่ลุกอนในการให้บริการ เนื่องจากกลัวเกินเวลาที่กำหนด จะทำให้การบริการไม่มีเท่าที่ควร ควรกำหนดที่ความสำเร็จของการให้บริการ และความพึงพอใจระดับมาก มากที่สุดของผู้รับบริการ
005			
ลำดับที่การแก้ไข	2/เพราะยังเข้าถึงการให้บริการยาก (ไม่สะดวก)	3/เพราะบางอย่างยังอาจมีขั้นตอนมากอยู่	1/เพราะบางคนในศูนย์วิทย์พัฒนา ยังไม่เห็นความสำคัญ
ข้อเสนอแนะการแก้ไข	-ตั้งหน่วยบริการ OSS เคลื่อนที่แทน	-ลดขั้นตอนการให้บริการทุกอย่างให้ง่ายและสะดวกในการให้บริการมากที่สุด	-การให้บริการ OSS ต้องถือเป็นผลงานหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบ

จากตารางที่ 20 ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับลำดับการแก้ปัญหาในการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในทางที่สอดคล้องกันว่า สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรก เนื่องจากสถานที่เข้าถึงยาก ทำให้มารับบริการไม่สะดวก ดังนั้นควรแก้ไขจุดอ่อนนี้ด้วยการเพิ่มการให้บริการเชิงรุก เช่น การเพิ่มการออกหน่วยเคลื่อนที่ และเพิ่มช่องทางอื่นในการให้บริการ เช่น ทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ส่วนปัญหาเกี่ยวกับ

การให้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญเท่า ๆ กัน โดยปัญหาของการให้บริการ คือ ความยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในส่วนที่มีความซับซ้อนให้ง่ายในการใช้บริการมากขึ้น ส่วนปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร คือ ประเด็นบุคลากรไม่เพียงพอและขาดการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

