


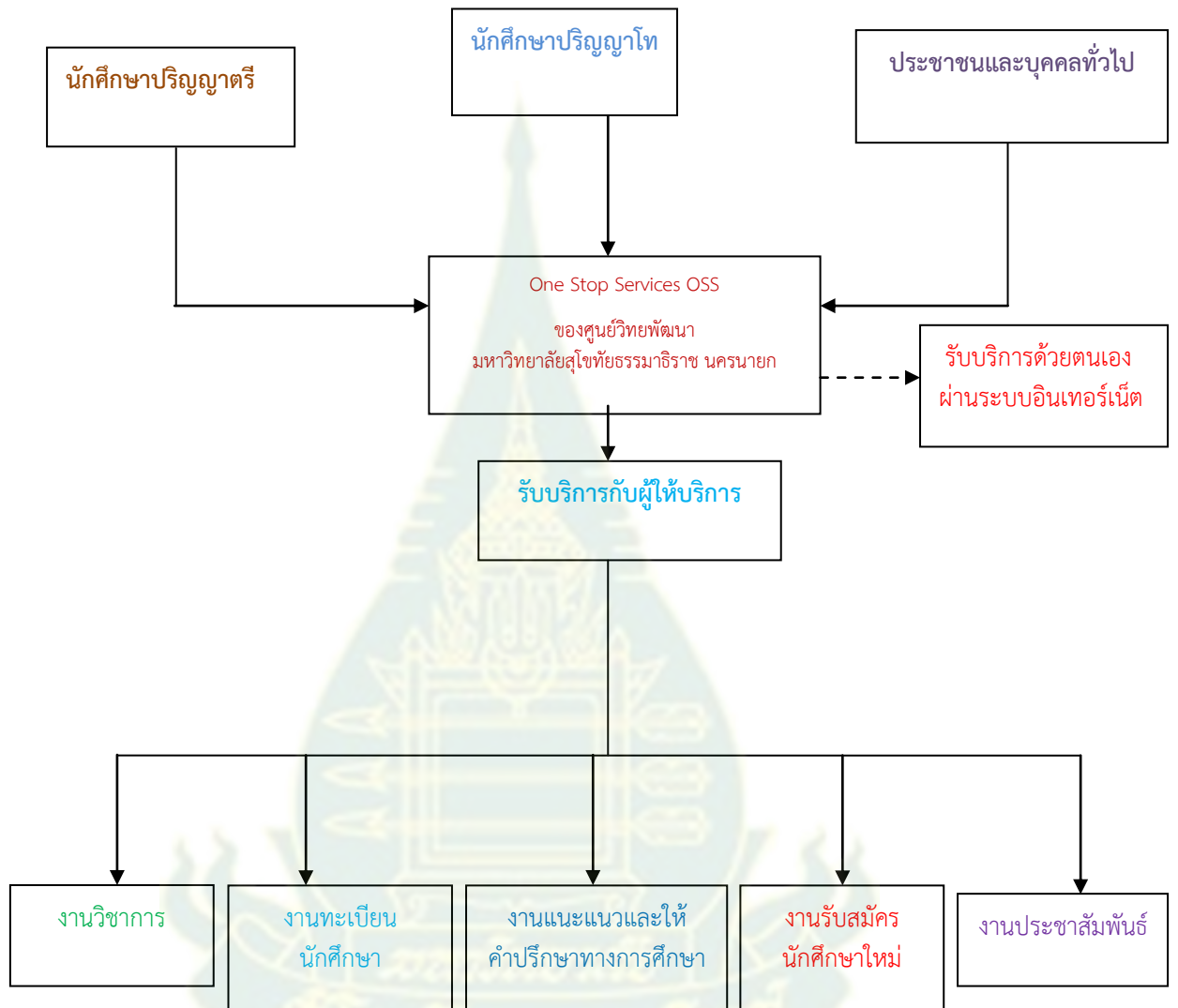


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ
ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกปัจจุบัน



ภาพการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ
ศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายกปัจจุบัน

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

- | | |
|----------------|--|
| 1. ชื่อ – สกุล | รองศาสตราจารย์ ดร.จินดา ขลิบทอง |
| ตำแหน่ง | รองอธิการบดีฝ่ายบริการการศึกษา |
| สถานที่ทำงาน | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. ชื่อ – สกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง |
| ตำแหน่ง | ผู้ช่วยศาสตราจารย์แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ |
| สถานที่ทำงาน | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. ชื่อ – สกุล | อาจารย์ ทองหล่อ ชัยวงศ์ษา |
| ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก |
| สถานที่ทำงาน | ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก |




ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถาม



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ – สกุล นายวิวิทย์ ชูเกิด
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช
สถานที่ทำงาน ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช
2. ชื่อ – สกุล นางตัสมาริน อธิจิตตา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง
สถานที่ทำงาน ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง
3. ชื่อ – สกุล นางสาวจินดารัตน์ นิธิเมธีโรจน์
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงาน ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย
4. ชื่อ – สกุล นายเทพ สงวนกิตติพันธ์
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงาน ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี
5. ชื่อ – สกุล นายวรชาติ อำไพ
ตำแหน่ง นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงาน สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ง

รายนามผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)
แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
นครนายก ปัจจุบัน

รายนามผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษา
ในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ปัจจุบัน

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางประนอม เทียมเวช
หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา |
| 2. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางสาวชลธิชา ประดิษฐ์
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการ |
| 3. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางสาวดวงฤดี โพธิ์สุน
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ |
| 4. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นายกริช วชิระสูตร
ช่างศิลป์ ชำนาญงาน |
| 5. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางสาวเพ็ญวิภา เทียมเวช
หัวหน้างานอำนวยการและธุรการ |
| 6. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางสาวณัฐชกมล หอมรูป
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 7. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางสาวทศวรรณ ละม้าย
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล |
| 8. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นายทัชยา คำวิจารณ์
หัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา |
| 9. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางกิติมา คำวิจารณ์
บรรณารักษ์ |
| 10. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นางสาวมยุรีย์ บ้านใหม่
บรรณารักษ์ ชำนาญการ |
| 11. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นายอนุสิทธิ์ บุญยะสิทธิ์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 12. ชื่อ – สกุล
ตำแหน่ง | นายสิทธิพร พุทธสุวรรณ
ช่างอิเล็กทรอนิกส์ |

ภาคผนวก จ

แบบบันทึกรูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก



แบบบันทึกรูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง

แบบบันทึกนี้ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ณ ปัจจุบันเปรียบเทียบกับรูปแบบการให้บริการแบบเดิม ในประเด็นต่าง ๆ โดยข้อมูลที่น่ามาบันทึกได้จากการสังเกต และเก็บภาพถ่ายจากสถานที่จริงโดยผู้วิจัย การสอบถามข้อมูลโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและจากผลสรุปการทำ Focus group discussion ของผู้ให้บริการทั้งหมดในหน่วยงานร่วมกับผู้วิจัย

1. ภาพรวมรูปแบบการให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

จากการสังเกตและศึกษาลักษณะ รูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเดิมและแบบใหม่ (แบบเบ็ดเสร็จ : One stop service) สามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงและข้อแตกต่างได้ดังตารางข้างล่าง

ลักษณะ รูปแบบการบริการแบบเดิม	ลักษณะ รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop service)

2. สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (บรรยายสรุป วาดแผนผังและถ่ายรูปประกอบ เทียบก่อน-หลังการปรับปรุงเป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ)

2.1 ป้ายประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

2.2 การจัดห้อง โต๊ะ เก้าอี้

.....

.....

.....

2.3 สถานที่จอดรถ

.....

.....

.....

2.4 อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล

.....

.....

.....

3.กระบวนการให้บริการ (บรรยายหรือวาดเป็นแผนผังเปรียบเทียบกระบวนการ ระยะเวลาหรือ
ความเร็วในการให้บริการแบบเดิมและหลังการปรับเป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ)

3.1 ด้านการบริการทั่วไป

ก่อนปรับ

.....

.....

.....

หลังปรับ

.....

.....

.....

3.2 ด้านการบริการงานทะเบียน

ก่อนปรับ

.....

.....

.....

หลังปรับ

.....

3.3 ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่

ก่อนปรับ

หลังปรับ

3.4 ด้านการให้คำปรึกษา

ก่อนปรับ

หลังปรับ

3.5 ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ก่อนปรับ

หลังปรับ

3.6 ด้านการบริการข้อมูล

ก่อนปรับ

หลังปรับ

3.7 ด้านเอกสารประชาสัมพันธ์

ก่อนปรับ

หลังปรับ

3.8 ด้านทรัพยากร

ก่อนปรับ

หลังปรับ

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

1. บุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่จำนวน.....คน ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

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



ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ



เลขที่แบบสอบถาม □□□

แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง “รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับงานวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวัง และความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีเปิดเผยในลักษณะที่ส่งผลเสียหายต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านเนื่องจากข้อมูลจะถูกนำเสนอในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในการนำมาประมวลผลสำหรับหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

โปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปประมวลผลในงานวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ

โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หรือเติมข้อความในช่องว่างเกี่ยวกับตัวท่าน ตามความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี 41-50ปี
 51ปีขึ้นไป

2. เพศ 1. ชาย

2. หญิง

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ระดับรายได้

1. 5,001 – 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท
3. 15,001 – 20,000 บาท 4. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

5. ความเชี่ยวชาญพิเศษ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. งานบริหารการศึกษา 2. งานทะเบียนนักศึกษา เช่น การลงทะเบียน
3. งานให้คำปรึกษา 4. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
5. งานบริการข้อมูล 6. งานประชาสัมพันธ์
7. งานด้านการจัดการ
ทรัพยากร 8. อื่น ๆ ระบุ.....

6. ประสบการณ์การทำงานด้านการบริการการศึกษา หรือการให้บริการการศึกษา

- ระบุจำนวนการทำงาน.....ปี

7. ท่านเคยได้รับการอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ

(One-stop service) หรือไม่

1. ไม่เคย 2. เคย จำนวนครั้ง/ระยะเวลา.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ท่านมีความคิดเห็นเป็นอย่างไรต่อปัจจัยการบริการด้านบุคลากร สถานที่และกระบวนการ ให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการการศึกษา					
1.1 ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
1.2 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
1.3 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว					
1.4 ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจและเป็นมิตร					
1.5 ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่มีความเข้าใจผู้ใช้บริการ					
2. ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการการศึกษา					
2.1 สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ					
2.2 สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เหมาะสม					
2.3 สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสะอาด					
2.4 สถานที่/สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสวยงาม					
2.5 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
2.6 สถานที่จอดรถมีความสะดวกปลอดภัยในการใช้บริการ					
2.7 มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนพร้อมให้บริการ					
2.8 มีอุปกรณ์ เอกสารที่มีคุณภาพไว้วางใจได้ ในการใช้บริการ					
2.9 อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ ตรงกับความต้องการของท่าน					

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.10 ท่านสามารถเข้าถึง หรือใช้อุปกรณ์ หรือเอกสารได้ง่าย					
3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.2 การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์					
3.3 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
3.4 การให้บริการน่าไว้วางใจ รู้สึกสบายใจในการใช้บริการ					
3.5 การติดต่อใช้บริการง่าย สะดวก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน					
3.6 มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี					

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการศึกษา

ให้ท่านตอบคำถาม หรือเขียนบรรยายความคาดหวัง ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน ต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในด้านปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ท่านคาดหวังหรืออยากให้การให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยรวมทั้ง 8 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการบริการงานทะเบียน 3) ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่ 4) ด้านการให้คำปรึกษา 5) ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 6) ด้านการบริการข้อมูล 7) ด้านเอกสารประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านทรัพยากร มีลักษณะเป็นอย่างไรใน 3 ประเด็นหลักต่อไปนี้

1.1 เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

1.2 เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....
1.3 เกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ
.....
.....

.....
2. ท่านคิดว่าการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบันเป็นอย่างไรในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ ภาวะคุกคาม (SWOT)

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดแข็ง

จุดอ่อน

โอกาส

ภาวะคุกคาม

.....
2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

จุดแข็ง
.....
.....

จุดอ่อน

โอกาส

ภาวะคุกคาม

2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จุดแข็ง

จุดอ่อน

โอกาส

ภาวะคุกคาม

3. ท่านคิดว่าสิ่งใดในปัจจุบันการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกต่อไปนี้ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วนก่อน-หลัง (ลำดับที่ 1-3) เพราะอะไร และจะอย่างไร

3.1 ปัจจัยด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมบริการการศึกษา

ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับที่.....เพราะ.....

ข้อเสนอแนะการแก้ไข

3.2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการการศึกษา

ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับที่.....เพราะ.....

ข้อเสนอแนะการแก้ไข

3.3 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการการศึกษา

ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับที่.....เพราะ.....

ข้อเสนอแนะการแก้ไข

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ
แบบสอบถามสำหรับการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการ



เลขที่แบบสอบถาม □□□

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

**เรื่อง “รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบ
การศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก”**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับงานวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีเปิดเผยในลักษณะที่ส่งผลเสียหายต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน เนื่องจากข้อมูลจะถูกนำเสนอในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในการนำมาประมวลผลสำหรับหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

โปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปประมวลผลในงานวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างเกี่ยวกับตัวท่าน หรือประวัติการใช้บริการการศึกษาของท่านที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก ตามความเป็นจริง

1. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี 3. 31-40 ปี 4. 41-50ปี 5. 51ปีขึ้นไป

2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

1. นักศึกษาใหม่ (ผู้สมัคร) 2. นักศึกษาปัจจุบัน 3. ประชาชน

3. ท่านมาใช้บริการการศึกษาที่ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายกนี้
1. ครั้งนี้เป็นครั้งแรก 2. มากกว่า 1 ครั้ง ระบุจำนวน.....ครั้ง
4. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
5. อาชีพ
1. ยังไม่ประกอบอาชีพ 6. พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน
2. เกษตรกร 7. ค้าขาย
3. พนักงานของรัฐ/ข้าราชการ 8. รับจ้าง
4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 9. พระภิกษุ / สอนศาสนา
5. เจ้าของกิจการ 10. อื่น ๆ ระบุ.....
6. ระดับรายได้
1. ยังไม่มีรายได้ 2. 5,000 บาทหรือน้อยกว่า
3. 5,001 – 10,000 บาท 4. 10,001 – 15,000 บาท
5. 15,001 – 20,000 บาท 5. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
7. สาขาวิชาที่ท่านกำลังศึกษา หรือสนใจ
1. ศิลปะศาสตร์ 2. ศึกษาศาสตร์
3. วิทยาการจัดการ 4. นิติศาสตร์
5. วิทยาศาสตร์สุขภาพ 6. เศรษฐศาสตร์
7. มนุษยนิเวศศาสตร์ 8. รัฐศาสตร์
9. นิเทศศาสตร์ 10. ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์
11. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 12. พยาบาลศาสตร์

8. ประเภทการบริการที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การรับสมัครนักศึกษาใหม่ | <input type="checkbox"/> 2. การบริการงานทะเบียน เช่น การลงทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> 3. การบริการให้คำปรึกษา | <input type="checkbox"/> 4. การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ |
| <input type="checkbox"/> 5. การบริการข้อมูล | <input type="checkbox"/> 6. การบริการเอกสารประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> 7. การบริการด้านทรัพยากร | <input type="checkbox"/> 8. บริการอื่น ๆ ระบุ..... |
- เช่น เอกสาร ตำรา/หนังสือเรียน

9. เหตุผลสำคัญที่สุดในการมาใช้บริการการศึกษาที่ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก โดยไม่ไปใช้บริการที่อื่น (ให้ตอบเพียงข้อเดียว)

1. สถานที่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการดีกว่า
2. การให้บริการมีความถูกต้องมีมาตรฐานดีกว่า
3. การให้บริการมีความพร้อมสะดวกรวดเร็วดีกว่า
4. การให้บริการมีความน่าไว้วางใจดีกว่า
5. สะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการ
6. ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการดีกว่า
7. เหตุผลอื่น ระบุ.....

ท่านมีความคิดเห็นเป็นอย่างไรต่อปัจจัยการบริการด้านบุคลากร สถานที่และกระบวนการให้บริการ การศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย ยิ่ง
1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการการศึกษา					
1.1 มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
1.2 มีความน่าเชื่อถือ					
1.3 มีความสามารถรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
1.4 สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ					
1.5 มีความสุภาพในการบริการ					
1.6 สามารถให้บริการได้รวดเร็ว					
1.7 มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
1.8 มีความเป็นมิตรในการให้บริการ					
2. ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการการศึกษา					
2.1 สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ					
2.2 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
2.4 สถานที่ให้บริการมีความสวยงาม					
2.5 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
2.6 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ					
2.7 ที่จอดรถมีความปลอดภัย					
2.8 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.9 อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ					
2.10 เข้าถึงเอกสารได้ง่าย					

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
2.11 เข้าถึง หรือใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้ง่าย					
3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจง่าย					
3.2 การให้บริการมีความถูกต้องสูง					
3.3 มีความสะดวกในการใช้บริการ					
3.4 มีการให้บริการตรงตามความต้องการ					
3.5 มีความสบายใจในการใช้บริการ					
3.6 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
3.7 มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี					
3.8 เข้าถึงการบริการได้ง่าย					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการด้านต่าง ๆ

เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในด้านต่าง ๆ ที่ท่านมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับการใช้บริการของท่าน จากนั้นทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ในครั้งนี้น่าจะมาใช้บริการในด้านใด (ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับการใช้บริการของท่าน)

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการบริการงานทะเบียน
3. ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่
4. ด้านการให้คำปรึกษา
5. ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
6. ด้านการบริการข้อมูล
7. การบริการด้านการประชาสัมพันธ์
8. การบริการด้านทรัพยากร

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง ยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่าง ยิ่ง
1. คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่					
2. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					

3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
4. การพูดคุย สื่อสารของเจ้าหน้าที่					
5. ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					
6. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่					
7. ความเหมาะสมของพื้นที่ให้บริการ					
8. ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ					
9. ความสวยงามของสถานที่ให้บริการ					
10. ความเพียงพอของอุปกรณ์การให้บริการ					
11. การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ หรือเอกสารที่มีอยู่					
12. ความสะดวกในการขอรับบริการ					
13. ความรวดเร็วในการบริการ					
14. ความถูกต้องของการบริการ					
15. ขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย					
16. การเข้าถึงบริการได้ง่าย					
17. การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ					

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการ

เรื่อง “รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบ
การศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับงานวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีการเปิดเผยในลักษณะที่ส่งผลเสียหายต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน เนื่องจากข้อมูลจะถูกนำเสนอในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในการนำมาประมวลผลสำหรับหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการ

ให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

โปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตาม และแสดงความคิดเห็นความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปประมวลผลในงานวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างเกี่ยวกับตัวท่าน ตามความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก
4. ระดับรายได้

<input type="checkbox"/> 1. 5,001 – 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 15,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
5. ความเชี่ยวชาญพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. งานบริหารการศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. งานทะเบียนนักศึกษา เช่น การลงทะเบียน
<input type="checkbox"/> 3. งานให้คำปรึกษา	<input type="checkbox"/> 4. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
<input type="checkbox"/> 5. งานบริการข้อมูล	<input type="checkbox"/> 6. งานประชาสัมพันธ์
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านการจัดการทรัพยากร	<input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ ระบุ.....

6. ประสบการณ์การทำงานด้านการบริการการศึกษา หรือการให้บริการการศึกษา

ระบุจำนวนการทำงาน.....ปี

7. ท่านเคยได้รับการอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-stop service) หรือไม่

1. ไม่เคย

2. เคย จำนวนครั้ง/ระยะเวลา.....

ส่วนที่ 2 คำถามสำหรับการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการร่วมกับผู้วิจัย

ทุกท่านที่เข้าร่วมการทำ Focus Group Discussion จะได้รับคำถามทั้งหมดเหมือนกัน ให้ท่านแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ โดยผู้วิจัยจะเป็นคนเริ่มถามนำเพื่อให้ท่านอภิปรายในแต่ละประเด็นใน 3 มิติ คือ 1) สภาพก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้เป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ 2) สภาพหลังการปรับปรุง (สภาพปัจจุบัน) และ 3) สภาพที่อยากเห็นหรืออยากให้เกิดขึ้นในอนาคต

โดยผู้วิจัยจะบันทึกทุกความคิดเห็นของท่านที่ให้ได้ แล้วนำเสนอประเด็นทั้งหมดให้ทุกท่านช่วยกันสรุปแต่ละประเด็นร่วมกันในตอนท้าย

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการการศึกษา

1. ท่านคิดว่าจำนวนผู้ให้บริการมีความเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านคิดว่าตัวท่าน และเพื่อนร่วมงานมีความน่าเชื่อถือเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่าตัวท่าน และเพื่อนร่วมงานมีความสามารถรู้ ความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างไร
4. ท่านคิดว่าตัวท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะ บุคลิกในการให้บริการเป็นอย่างไร

5. ท่านคิดว่าตัวท่าน และเพื่อนร่วมงานสามารถให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แก่ผู้มารับบริการหรือไม่ อย่างไร เวลาเฉลี่ยในการให้บริการแต่ละอย่างควรจะมีการกำหนดหรือไม่ อย่างไร
6. ท่านคิดว่าปัจจัยด้านบุคลากรการให้บริการ ของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบันเป็นอย่างไรในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT)

ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการการศึกษา

1. ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ และเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ต้องเพิ่มเติมหรือปรับปรุงจุดใด
2. ท่านคิดว่า สถานที่ สิ่งแวดล้อมในการบริการมีความสะอาด สวยงามหรือไม่ อย่างไร จะต้องเพิ่มเติมหรือปรับปรุงจุดใด
3. ท่านคิดว่า สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านคิดว่า สถานที่จอดรถมีความสะดวกปลอดภัยในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านคิดว่า สถานที่จอดรถมีความสะดวกปลอดภัยในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
6. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบันเป็นอย่างไรในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา

1. ท่านคิดว่า หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านคิดว่า การให้บริการมีความถูกต้องหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่า การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านคิดว่า การติดต่อใช้บริการมีความสะดวกหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านคิดว่า หน่วยงานของท่านมีการประสานงานในการให้บริการที่ดีหรือไม่ อย่างไร
6. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา ของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบันเป็นอย่างไรในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางประนอม เทียมเวช
วัน เดือน ปีเกิด	27 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.วิทยาลัยครูกาญจนบุรี พ.ศ. 2534 ,ศษ.บ. มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2539 และ ศษ.ม.มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2550
สถานที่ทำงาน	งานส่งเสริมและบริการการศึกษา ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก
ตำแหน่ง	หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา