

การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช

นายชัญญ์ญ์ เผือกพรหม

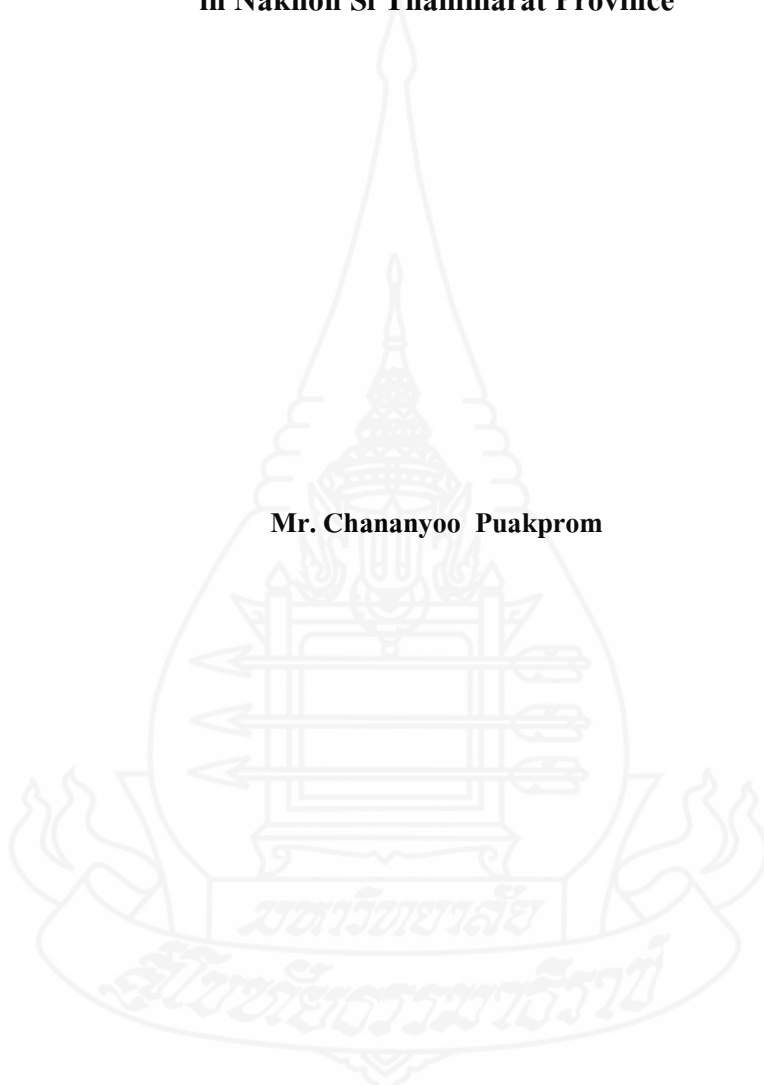


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Developing of a Service System of STOU Regional Distance Education Center
in Nakhon Si Thammarat Province**

Mr. Chananyoo Puakprom



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Nonformal Education

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

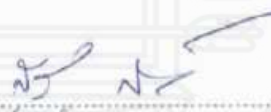
2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช
ชื่อและนามสกุล นายชัญญ์ เผือกพรหม
แขนงวิชา การศึกษานอกระบบ
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. ศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี สังข์ศรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุพักตร์ พิบูลย์


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุนทร สุนันท์ชัย)


..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี สังข์ศรี)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุพักตร์ พิบูลย์)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช

ผู้วิจัย นายชนัญญู เพื่อกพรหม รหัสนักศึกษา 2502600105 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

(การศึกษานอกระบบ) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี

(2) รองศาสตราจารย์ ดร. สุพักตร์ พิบูลย์ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน (2) เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย นักศึกษาและประชาชนผู้รับบริการ ในความรับผิดชอบของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำนวน 350 คน บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง จำนวน 64 คน บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ส่วนกลาง) ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำนวน 55 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 3 ชุด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยนำร่างระบบการให้บริการที่พัฒนาขึ้นไปจัดสัมมนา (Focus Group) เพื่อขอรับการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาทางไกล จำนวน 12 คน

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระบบการให้บริการที่พัฒนาขึ้นจากสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และจากการวิจัยภาคสนาม ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย และด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา (3) ผลการประเมินระบบบริการจากผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า เป็นระบบที่มีเหมาะสม

คำสำคัญ ระบบการให้บริการ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

Thesis title: Development of a Service System of STOU Regional Distance Education Center in Nakhon Si Thammarat Province

Researcher: Mr. Chananyoo Puakprom; **ID:** 2502600105;

Degree: Master of Education (Nonformal Education);

Thesis advisors: (1) Dr. Sumalee Sungsi, Professor;
(2); Dr. Suphak Phibool, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this research were to: (1) study the current state of the services system of the STOU Regional Distance Education Center in Nakhon Si Thammarat Province; (2) develop and assess the services system of the STOU Regional Distance Education Center in Nakhon Si Thammarat Province.

The research samples consisted of 350 students and people who used the services of the STOU Regional Distance Education Center in Nakhon Si Thammarat, 64 staff members of all 10 STOU Regional Distance Education centers, and 55 staff members of related offices at STOU main campus. The research instruments were three sets of five rating scales questionnaire. The statistics used were; percentage, mean, and standard deviation. Data collected from open ended questions was analysed content analysis. The researcher proposed the draft version of the developed services system through the focus group to obtain comments and suggests from 12 experts involved with distance education services.

Research finding were: (1) the overall state of the current services system of the STOU Regional Distance Education Center in Nakhon Si Thammarat was at good level, (2) the services system which was developed from synthesizing concerned theories and the results of the field research consists of 7 aspects: public relations and information services, educational guidance services, application and registration services, educational media and library services, academic and vocational services for society, student activities services, and facility and accommodation services, and (3) the experts assessed that the developed services system was 'suitable.'

Keyword: services system, the Regional Distance Education Center – STOU, Nakhon Si Thammarat

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และผู้มีส่วนช่วยเหลือ ที่ให้ความกรุณาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพัตร์ พิบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนข้อคิดในการวิจัย ช่วยเหลือ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจนสำเร็จเรียบร้อยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.สุนทร สุนันท์ชัย ประธานคณะกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำต่าง ๆ อันมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในงานวิจัย พร้อมทั้งกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ สุภวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ คำสุข รองศาสตราจารย์ ดร.ธิดิพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์ และอาจารย์สุนันท์ นิลบุตร ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยให้มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา จนทำให้การจัดทำวิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง อาจารย์ชั้น อำนวยการชั้น อำนวยการวิชา อาจารย์วรชาติ อำไพ อาจารย์สัมพันธ์ เย็นสำราญ อาจารย์อัมพร อุไรชตมาศ และตัวแทนชมรมนักศึกษา มสช. นนทบุรี ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินระบบการให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตลอดจนกลุ่มนักศึกษาและประชาชน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตอบแบบสอบถามทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ภูริชญา เพ็ญพรหม และบุตรผู้ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด ในระหว่างที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา จนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ และผู้สนใจการศึกษาต่อไป

ชัญญู เพ็ญพรหม

กรกฎาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
ระบบการบริการ	12
ระบบการศึกษาทางไกล	34
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	69
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	76
ขั้นที่ 1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี	76
ขั้นที่ 2 การวิจัยภาคสนาม	77
ขั้นที่ 3 การสังเคราะห์ร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	87
ขั้นที่ 4 การประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	88
ขั้นที่ 5 การปรับระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	88

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	89
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพระบบการให้บริการ แนวทางการพัฒนาระบบการ ให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน	95
ตอนที่ 3 การสังเคราะห์ระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	151
ตอนที่ 4 ผลการประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	160
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	173
สรุปการวิจัย	173
อภิปรายผล	188
ข้อเสนอแนะ	196
บรรณานุกรม	199
ภาคผนวก	204
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	205
ข ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	210
ค แบบสอบถาม	216
ง ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบโดยการสัมมนา	250
จ หนังสือขอเชิญผู้ทรงคุณประเมินระบบ	254
ฉ ผลการจัดการสัมมนา (Focus Group)	258
ประวัติผู้วิจัย	264

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม 84
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำแนกตามสภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถาม 89
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 91
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำแนกตามสภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม 93
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้ บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม 96
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 97
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 98
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 99
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 100
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	102
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	103
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม	104
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	104
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	105
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	106
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	106
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	107
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	108
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวม	109
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	110
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	111
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	111
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	112
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรม บัณฑิตของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	113
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	114
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม ...	116
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	117
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	118
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	119
ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	120
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	121
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	122
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	123
ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่งต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวม	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	125
ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนว การศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	126
ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและ สื่อการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	127
ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพ แก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	128
ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรม ชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	129
ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	130
ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่- ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	131
ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวม	132
ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการรับสมัคร- บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	134
ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	135
ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการวิชาการ- วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	136
ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต ของ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	137
ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	138
ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	139
ตารางที่ 4.52 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาและประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ของนักศึกษาและประชาชน	140
ตารางที่ 4.53 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	141
ตารางที่ 4.54 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	143
ตารางที่ 4.55 ข้อเสนอแนะของบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.56	ข้อเสนอแนะของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	147
---------------	--	-----



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 2.1 ขบวนการของระบบ	16
ภาพที่ 2.2 วงจรการพัฒนา ระบบ (The System Development Life Cycle: SDLC)	19
ภาพที่ 2.3 การบริการช่วยเหลือผู้เรียน	44
ภาพที่ 2.4 การบริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ	46
ภาพที่ 2.5 การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์	47
ภาพที่ 4.1 ร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	154
ภาพที่ 4.2 ระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	172
ภาพที่ 5.1 ระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	157



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงที่มีภารกิจในการจัดการศึกษา เป็นองค์กรทางวิชาการที่สำคัญยิ่งในการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติ ดังที่ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ของทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดเป้าหมายหลักในการพัฒนาอุดมศึกษาไว้ว่า อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพ เพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืน สร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีบทบาทสูงในประชาคมอาเซียน และมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ (วิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 2555 :33)

จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันบทบาทของการศึกษาระดับอุดมศึกษาเปลี่ยนแปลงไป ภารกิจของมหาวิทยาลัยจึงไม่เพียงแต่มุ่งเน้นเรื่องการสอนเท่านั้น แต่ยังสามารถมุ่งเน้นด้านการวิจัยและบริการสังคม เนื่องจากนักศึกษาเริ่มเห็นความสำคัญของการศึกษามากขึ้นและเกิดความต้องการทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งการศึกษาระบบเปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกลสามารถตอบสนองการศึกษานี้ได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิด ยึดหลักการศึกษตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบอาชีพ และขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จมัธยมศึกษาเพื่อสนองความต้องการของบุคคลและสังคม ด้านการจัดการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งใช้สื่อการสอนทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และวิธีการอื่น ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2551: พิเศษ 2)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงได้ให้ความสำคัญของการศึกษาในฐานะกลไกหรือเครื่องมือสำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพมนุษย์ นอกจากนี้ในโลกของยุคแห่งความรู้ (Knowledge-based Society) ที่ความรู้ความสามารถกำลังคนและภูมิปัญญาของประเทศนับเป็นปัจจัยสำคัญใน

การพัฒนาศักยภาพของประเทศ ในการแข่งขันกับนานาประเทศ ได้ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญ กับการศึกษา และต่างมุ่งเน้นสู่การพัฒนาด้านคุณภาพของการศึกษาเป็นสำคัญ (โครงการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะยาว 15 ปี พ.ศ. 2552-2566) การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ไม่ว่า จะอยู่แห่งไหน เมื่อใด ไม่จำกัดที่อยู่เวลา สถานที่และโอกาส ในการศึกษาทางไกล ผู้สอนและผู้เรียน แยกจากกันด้วยระยะเวลาและระยะทาง แต่สามารถกระทำกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันได้ โดยอาศัย สื่อการสอนหลายประเภท เช่น ตำราเรียน สิ่งพิมพ์ เทปบันทึกเสียง สื่อมวลชนและอุปกรณ์ โทรคมนาคม ประเภทต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังจัดให้มีบริการต่างๆ ให้กับนักศึกษา ตั้งแต่การเริ่มสมัครเข้าเป็นนักศึกษาจนกระทั่งจบการศึกษา

การจัดการศึกษาทางไกล มีจุดเด่นหรือข้อดีในการนำมาใช้ในการจัดการศึกษาหลายประการ โดยเฉพาะในส่วนของขยายโอกาส และสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมากโดยไม่มีข้อจำกัด ทั้งในส่วนของผู้เรียนที่ไม่มีกำหนดเพศ/อายุ และในส่วนของเงื่อนไขทางการเรียน เนื่องจากผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้อย่างเป็นอิสระในทุกเวลา และทุกสถานที่ ภายใต้นโยบายการศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อผสมประเภทต่างๆ ที่มีการวางแผนเพื่อผลิต และพัฒนาอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ซึ่งการที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระในทุกที่ ทุกเวลาทำให้ค่าใช้จ่ายในการศึกษาทางไกลมีสัดส่วนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาในระบบปิดโดยทั่วไป (สุมาลี สังข์ศรีและคณะ 2543)

ในการบริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายในการให้บริการที่กว้างขวาง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยราชการอื่นๆ อาทิ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภาค ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ขึ้นทั่วประเทศ และเพื่อให้การบริการในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยเกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการทางด้านวิชาการและวิชาชีพให้ใกล้ชิดผู้เรียนและประชาชนมากขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงได้จัดตั้ง ‘ศูนย์วิทย์พัฒนา’ ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศจำนวน 10 แห่ง เพื่อเป็นการขยายบริการการศึกษาและบริการทางวิชาการแก่สังคมในด้านต่างๆ ออกไปสู่ท้องถิ่นให้กว้างขวางและกระจายถึงตัวนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและประชาชนทั่วประเทศให้มากที่สุด โดยหน้าที่หลักของศูนย์วิทย์พัฒนาคือการอำนวยความสะดวกให้บริการ การศึกษาแก่นักศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน การสมัครเป็นนักศึกษา รวมทั้งช่วยสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย สนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษาในส่วนภูมิภาค และมีการกิจอื่น ๆ เช่น การให้บริการห้องสมุด โสตทัศน และห้องประชุมสัมมนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเปิดศูนย์วิทย์พัฒนา แห่งแรกที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี พ.ศ. 2534 จังหวัดเพชรบุรี นครสวรรค์ อุบลราชธานี และสุโขทัย ในปี พ.ศ.2540 จังหวัดอุดรธานี ลำปาง ในปี 2541 จังหวัดจันทบุรี ยะลาและนครนายก ในปี พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นไปตามแผนในการเปิดศูนย์วิทย์พัฒนาของมหาวิทยาลัย การเปิดศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง มหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งไว้ดังนี้คือ เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบ การสอนทางไกล เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในงานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับนักศึกษา บัณฑิต และชุมชน โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษา และชุมชนโดยส่วนรวม และเพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ดังนั้นศูนย์วิทย์พัฒนาจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่จัดตั้งขึ้นในส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่น โดยศูนย์วิทย์พัฒนาของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งดูแลรับผิดชอบจังหวัดในเขตพื้นที่ประมาณแห่งละ 5-10 จังหวัด ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิศาสตร์ของแต่ละพื้นที่ โดยมหาวิทยาลัยได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงาน ออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานอำนวยการและธุรการ งานส่งเสริมและบริการการศึกษา และงานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช รับผิดชอบการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไปครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ซึ่งมีพันธกิจ แบ่งเป็น 4 พันธกิจ ดังนี้ 1) บริการการศึกษา วิชาการและ/วิชาชีพแก่นักศึกษาและประชาชน 2) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของ มสธ. 3) สร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการให้บริการการศึกษาทางไกล 4) อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งนี้ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ดังนี้ “ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษา ประชาชน และสร้างเครือข่ายการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ”

สำหรับบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ได้ดำเนินงานบริการการศึกษาตามกรอบภารกิจงานของศูนย์ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา ด้านบริการการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย ด้านการบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม และด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

อย่างไรก็ตามการให้บริการทั้ง 7 ด้าน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จากการสอบถามผู้มารับบริการในเบื้องต้นพบว่า มีปัญหาในการให้บริการหลายอย่าง เช่น ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ไม่รวดเร็ว ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา ควรแนะนำนักศึกษาก่อนที่จะสมัครหรือลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคเรียน การสอบถามข้อมูลหรือขอตรวจสอบข้อมูลการเรียนบางครั้งล่าช้าหรือไม่ได้รับการติดต่อ ด้านบริการรับสมัครนักศึกษามีความล่าช้า มหาวิทยาลัยควรลดขั้นตอนการตอบรับการสมัคร สมัครไปแล้วต้องรอถึง 3 เดือนจึงได้บัตรนักศึกษา หรือต้องรอผลการสมัครไม่น้อยกว่า 45 วัน การยื่นคำร้องต่างๆ กว่าจะได้รับต้องรอนานไม่ทันเวลาหากต้องการเร่งด่วน ด้านบริการวิชาการวิชาชีพประชาชนไม่ทราบข้อมูลการจัดกิจกรรม ควรจัดอบรมเข้มสำหรับผู้สอบไม่ผ่านหรือผู้ที่มีพื้นฐานอ่อน ด้านชมรมนักศึกษาพบว่า นักศึกษาไม่รู้จักชมรม ไม่ทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมของชมรมนักศึกษา ด้านการบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้บริการอย่างเพียงพอ ด้านสถานที่ไม่มีที่พักให้นักศึกษาที่มาเรียนปริญญาโท นักศึกษาพิการไม่มีความสะดวกในการมาใช้บริการ

จากปัญหาดังกล่าว สอดคล้องการศึกษาของ นิภาพร ภาคอุทัย (2546: 87-88) และ สุมาลี เดชบุญพบ (2547) ได้ศึกษาการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมและบริการการศึกษา พบว่า บุคลากรในงานส่งเสริมและบริการการศึกษามีไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการนักศึกษาและประชาชน ขาดความต่อเนื่อง ล่าช้า การประสานงานระหว่างศูนย์ฯ กับส่วนกลางไม่ชัดเจน ด้านบริการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ได้รับเอกสารการลงทะเบียนล่าช้า ทำให้ลงทะเบียนเรียนไม่ทันภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา พบว่า งบประมาณในการสนับสนุนชมรมนักศึกษามีน้อย การจัดกิจกรรมขาดความต่อเนื่องไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด ขาดการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมนักศึกษาไม่เข้มแข็ง ด้านบริการวิชาการวิชาชีพ พบว่า บทบาทของศูนย์วิทย์พัฒนาที่มีต่อชุมชนไม่ชัดเจน การให้บริการวิชาการวิชาชีพแก่ชุมชนยังมีน้อยและไม่เป็นที่รู้จักของชุมชน อีกทั้งส่วนใหญ่โครงการที่เสนอมหาวิทยาลัยไม่ได้รับการอนุมัติ ทำให้ไม่มีงบประมาณในการจัดกิจกรรม นอกจากนั้น วรณัฐ เสรีวิวัฒนา (2548: 7-8) ได้ศึกษาทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับภารกิจต่างๆ การดำเนินของศูนย์วิทย์พัฒนาจึงไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตามภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย และภารกิจต่อประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น ได้อย่างเต็มที่

นอกจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในสถานการณ์ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต้องประสบปัญหาหลายอย่าง ทั้งในด้านสถาบันการศึกษาที่ได้ขยายการให้บริการเป็นวิทยาเขตกันมากขึ้น การทุ่มเงินทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การใช้กลยุทธ์เชิงการตลาดใหม่ๆ เพื่อเอาชนะคู่แข่ง การเริ่มเปิดการเรียนการสอนถึงระดับปริญญาตรีของสถาบันอาชีวศึกษา และปัญหาของมหาวิทยาลัยเองที่มีจำนวนนักศึกษาใหม่ลดลงทุกปีในขณะที่นักศึกษามีสถิติการออกกลางคันเพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากภัยทางธรรมชาติ จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ศูนย์วิทย์พัฒนาแต่ละแห่ง รวมทั้งศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัย ควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงาน ประกอบกับปัจจุบันการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการ จะเป็นการประเมินผลในลักษณะของการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีเท่านั้น ซึ่งไม่ครอบคลุมภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนา (บุญยงษ์ วุ่นสน, 2550) ภารกิจดังกล่าวจึงถือเป็นภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนาด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบงานส่งเสริมและบริการการศึกษา เห็นความจำเป็นที่ควรจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนางานบริการทั้ง 7 ด้าน เพื่อพัฒนาระบบและเพื่อประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในฐานะที่เป็นศูนย์วิทย์พัฒนาแห่งแรก ของมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินการบริการในด้านต่างๆ ได้บรรลุตามภารกิจ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลในการให้บริการที่ดี สร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาและประชาชนผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน

2.2 เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

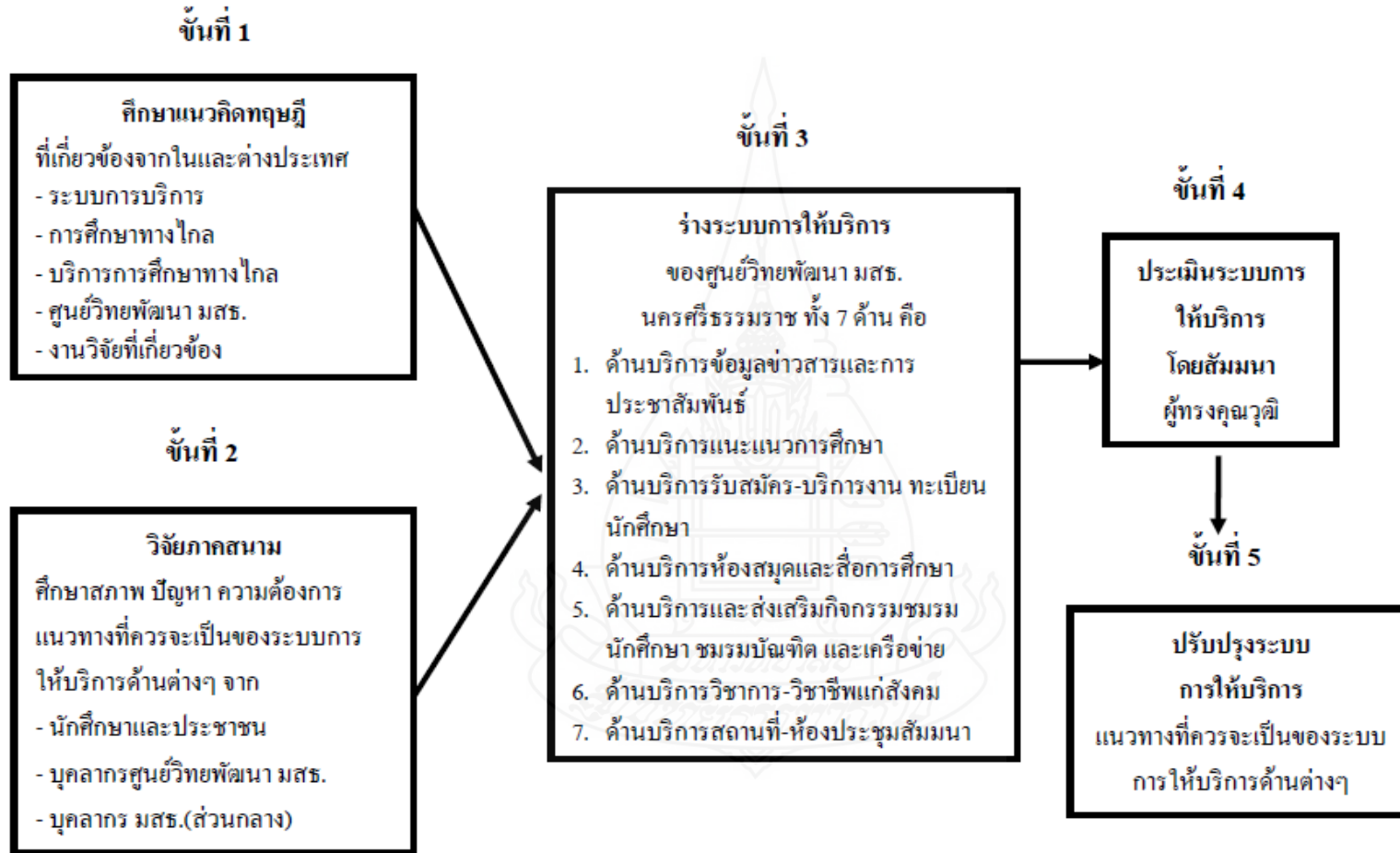
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดจากภารกิจงานบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านบริการ

แนะแนวการศึกษา ด้านบริการการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย ด้านบริการวิชาการ วิชาชีพแก่สังคม และด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา โดยศึกษาสภาพการให้บริการของศูนย์ วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ปัญหาการรับบริการ และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของผู้รับบริการ ทั้ง 7 ด้าน ของนักศึกษาและประชาชนทั่วไป บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (ส่วนกลาง) ที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จากนั้นนำข้อมูลมาสังเคราะห์ ร่างระบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินระบบโดยการสัมมนากลุ่ม (focus group) และนำระบบที่ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับเป็นระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยมีกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการให้บริการดังนี้



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ตามภารกิจงานบริการทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา ด้านบริการการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม และด้านบริการสถานที่ห้องประชุมสัมมนา

4.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย

4.2.1 นักศึกษาและประชาชนผู้รับบริการ ในความรับผิดชอบของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่

4.2.2 บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง

4.2.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ส่วนกลาง) ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

4.2.4 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาทางไกล

4.3 ระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2555 - สิงหาคม 2556

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังต่อไปนี้

5.1 บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช หมายถึง การปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

5.1.1 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ หมายถึง บริการจัดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางโฮมเพจ บริการจัดรายการวิทยุกระจายเสียง การจัดส่งเอกสารข่าวสารถึงตัวนักศึกษา บริการข้อมูลทางป้ายประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ และข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนท้องถิ่นในทุกรูปแบบ

5.1.2 ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา หมายถึง บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการตอบคำถาม เกี่ยวกับการศึกษาในระบบการเรียนการสอนทางไกลของ มสธ.

5.1.3 ด้านการบริการการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน หมายถึง บริการจำหน่ายระเบียบการสมัคร บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ บริการลงทะเบียนแต่ละภาคการศึกษาและ บริการใบคำร้องต่างๆ บริการตรวจสอบข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา

5.1.4 ด้านการบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา หมายถึง บริการในด้านสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน ได้แก่ เอกสารการสอน ตำรา/หนังสือทั่วไป สารสาร เทปเสียง วิดิทัศน์ ประกอบชุดวิชาต่างๆ และสื่อการศึกษาอื่นๆอีกหลายรายการ บริการสารสนเทศ บริการตอบคำถาม การอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูล

5.1.5 ด้านการบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย หมายถึง บริการส่งเสริมและประสานงานกับชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่ายการจัดกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสำเร็จให้แก่นักศึกษา กิจกรรมบัณฑิตอาสา การรักษาสัมพันธภาพกับเครือข่าย มสธ. การจัดประชุมสัมมนาผู้นำชมรมนักศึกษา การให้คำปรึกษาในการจัดกิจกรรมของชมรมเพื่อส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตเข้มแข็ง และกิจกรรมร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช

5.1.6 ด้านการบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม หมายถึง บริการให้บริการความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ แก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป การจัดนิทรรศการทางวิชาการ กิจกรรมบรรยายอภิปรายทางวิชาการ และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ

5.1.7 ด้านการบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา หมายถึง บริการห้องประชุมสัมมนาและโสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ ในกิจกรรมสัมมนาเสริมบัณฑิตศึกษา กิจกรรมนักศึกษา บริการงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมฝึกอบรมต่างๆ บริการงานสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การให้บริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนาสำหรับประชาชนและหน่วยงานภายนอก รวมทั้งบริการการด้านสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ให้มีความสวยงามร่มรื่น

5.2 การพัฒนาระบบการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงระบบงานการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช ทั้ง 7 ด้านที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น หลังจากการรวบรวมและวิเคราะห์ผลการประเมินแบบสอบถามที่นักศึกษาและประชาชนผู้รับบริการได้ประเมินคุณภาพ การ

ให้บริการต่อศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช การประเมินแบบสอบถามของบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง และจากบุคลากรของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ทำการประเมินระบบการบริการแต่ละด้าน โดยการสัมมนากลุ่ม (focus group) กับผู้ทรงคุณวุฒิ

5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่รับบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยแบ่งผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่มคือ

5.3.1 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชที่ได้ลงทะเบียนเรียน และนักศึกษาที่มีสถานภาพการเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท และรวมทั้งบัณฑิต มสธ. ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

5.3.2 ประชาชน หมายถึง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ได้แก่ การรับบริการแนะแนวเพื่อสอบถามข้อมูลการศึกษา การใช้บริการห้องสมุด การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการวิชาชีพ

5.4 ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก หรือความเชื่อของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช ซึ่งวัดเป็นคะแนนได้จากการตอบแบบสอบถามที่ทางผู้วิจัยสร้างขึ้น

5.5 ศูนย์วิทย์พัฒนา หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ในส่วนภูมิภาคที่ดำเนินตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ทั้ง 10 แห่ง ได้แก่

- 5.5.1 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครศรีธรรมราช
- 5.5.2 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เพชรบุรี
- 5.5.3 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครสวรรค์
- 5.5.4 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช อุบลราชธานี
- 5.5.5 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สุโขทัย
- 5.5.6 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช อุตรธานี
- 5.5.7 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ลำปาง
- 5.5.8 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช จันทบุรี
- 5.5.9 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ยะลา
- 5.5.10 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครนายก

ในที่นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช เท่านั้น ซึ่งประเภทของงานบริการตามทีศูนย์ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช รับผิดชอบการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไปตามกรอบของพันธกิจ แบ่งเป็น 4 พันธกิจ ดังนี้ 1) บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน 2) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย 3) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน 4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง นักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรม

5.6 บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่มีการดำเนินการจนได้มาตรฐานเป็นที่ ยอมรับ และบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการ ตอบสนองความต้องการจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทย พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

6.1 ทำให้ทราบถึงสภาพ ปัญหา และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการ ให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช ซึ่งจะ เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นแนวทางให้ ผู้วิจัยนำไปพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช ให้เป็นแหล่ง วิทยาการที่สมบูรณ์ เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

6.2 ได้ระบบการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 นำระบบการให้บริการที่พัฒนาแล้วไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานทั้ง 7 ด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ได้ระบบการให้บริการที่ดีทำให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้นและ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

6.4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนา การดำเนินงานด้านบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกลด้านต่างๆ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ

1. ระบบการบริการ
2. ระบบการศึกษาทางไกล
3. ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ระบบการบริการ

1.1 ระบบ

1.1.1 ความหมายของระบบ

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของระบบไว้ดังนี้

โกวัฒน์ เทศบุตร (2545: 3-7) ได้ให้ความหมายของระบบ ไว้ดังนี้ ระบบ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบ (Set Elements) ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในตัวเองและสิ่งแวดล้อมโดยรอบ ระบบหนึ่งๆ ที่เป็นระบบย่อยจะบรรจุอยู่ในอีกระดับที่ใหญ่กว่า ซึ่งระบบแต่ละระบบไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ ระบบรักษาสมดุลระหว่างระบบ (System Contain wholes within wholes)

เคลียว นุริภักดี และคณะ (2545: 33-37) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีระบบ (The Systems Theory) คือแนวคิดที่เชื่อว่าเอกภพแห่งนี้ (The Universe) เป็นหน่วยระบบ ซึ่งมีคุณสมบัติประการต่างๆ เพื่อเอกภพเป็นหน่วยระบบ ซึ่งมีคุณสมบัติประการต่างๆ เพราะเอกภพเป็นหน่วยระบบที่ใหญ่โตเกินกว่าที่เราจะสังเกตและพิสูจน์ได้ครบถ้วน เราสามารถสังเกตหรือพิสูจน์ได้ยาก แต่อาจมีคุณสมบัติบางอย่างไม่ครบถ้วน ส่วนสิ่งอื่นๆ ทั้งหลายที่มีขนาดระหว่างกลางของสิ่งทั้งสองนี้ ล้วนมีคุณสมบัติของความเป็นหน่วยระบบครบถ้วนทุกประการ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. เป็นหน่วยงาน (Working Unit) หมายความว่า หน่วยนี้เป็นหน่วยทำงานบางอย่างตามลักษณะงานที่หน่วยระบบนั้นถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้ทำงาน
2. มีขอบเขต (Boundary) หมายความว่า มีเส้นเขตแดนล้อมรอบเนื้อที่ของหน่วยนี้แบ่งแยกเนื้อที่ของหน่วยนี้ออกจากหน่วยอื่น ทำให้หน่วยอื่นๆ เหล่านั้นมีสภาพเป็น "บริบท" ของหน่วยนี้
3. มีผลผลิต (Product) หมายความว่า หน่วยระบบนี้ให้ผลผลิตบางอย่าง อันเป็นผลมาจากการทำงานของหน่วยระบบ ผลผลิตอาจมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ได้และแต่ละรายการเมื่อหลุดออกมาจากหน่วยระบบ ก็จะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบอื่นที่เป็นบริบทของหน่วยระบบต่อไป
4. มีกระบวนการทำงาน (Process) คือ หน่วยระบบนี้มีกระบวนการทำงานที่มีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจนและมีความคงที่ในเวลาหนึ่งสามารถสังเกตได้และประเมินได้ กระบวนการทำงานนี้คือ การที่ปัจจัยนำเข้าต่างๆ มากระทำปฏิกิริยาต่อกันจนเกิดผลผลิตของหน่วยระบบ กระบวนการมีขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีลักษณะเป็นหน่วยระบบในตัวเอง
5. มีปัจจัยนำเข้า (Input) หมายความว่า หน่วยนี้ได้รับเอาบางสิ่งบางอย่างเข้ามาในหน่วยระบบเพื่อนำไปเข้ากระบวนการและแปลงรูปเป็นผลผลิต ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ได้มาจากผลผลิตของหน่วยระบบอื่นๆ ซึ่งเป็นบริบทของหน่วยนี้ คือ หน่วยระบบที่เป็นสิ่งมีชีวิตสามารถคัดเลือกปัจจัยนำเข้าแต่หน่วยระบบที่ไม่มีชีวิต จะไม่สามารถคัดเลือกปัจจัยนำเข้าด้วยตัวเอง เว้นแต่การถูกวางโปรแกรมหรือเงื่อนไขไว้ล่วงหน้าโดยผู้สร้างหน่วยระบบนั้น กิจกรรมการคัดเลือกปัจจัยนำเข้าหรือการปรับกระบวนการภายในได้เชื่อว่าเป็นการส่งผลย้อนกลับภายใน (Internal Feedback) ปัจจัยนำเข้าบางตัว เช่น บุคคล สามารถจัดการเลือกสรรปัจจัยนำเข้าตัวอื่นๆ สามารถกำหนดกระบวนการและสามารถกำหนดลักษณะของผลผลิตของหน่วยระบบได้
6. มีบริบท (Context) หมายความว่า มีหน่วยระบบอื่นๆ จำนวนหนึ่งที่อยู่ นอกเส้นเขตแดนของหน่วยนี้ ซึ่งให้ปัจจัยนำเข้าแก่หน่วยนี้ และรับรองผลผลิตของหน่วยนี้ หน่วยอื่นๆ เหล่านั้นเมื่อรวมกันแล้วเรียกว่าบริบทของหน่วยนี้ การที่ผลผลิตถูกส่งผ่านบริบทแล้วมีผลกระทบไปถึงปัจจัยนำเข้าในขั้นต่อไป เช่น การส่งผลย้อนกลับภายนอก (External Feedback) บริบทมีอิทธิพลต่อหน่วยระบบ
7. มีผลย้อนกลับ (Feedback) คือ การที่ผลผลิตตามขั้นตอนต่าง จากการทำงานของหน่วยระบบถูกส่งให้มีผลกระทบไปถึงขั้น ถ้าผลดังกล่าวถูกส่งผ่านบริบทภายนอกได้ เชื่อว่าเป็นการส่งผลย้อนกลับภายนอก (External Feedback) และถ้าเป็นการส่งผ่านภายในขอบเขตของหน่วยระบบเอง เรียกว่า การส่งผลย้อนกลับภายใน (Internal Feedback)

8. ประกอบขึ้นหน่วยย่อยระบบจำนวนหนึ่ง (Being Composed of a Number of a Subsystem Units) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เมื่อนำมาวิเคราะห์แยกแยะหาส่วนประกอบจะพบว่าประกอบด้วยหน่วยย่อยๆ จำนวนหนึ่ง หน่วยย่อยระบบดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าแต่ละรายการ กระบวนการทำงานแต่ละรายการ และผลผลิตแต่ละรายการ ซึ่งล้วนมีคุณสมบัติเป็นระบบในตัวเอง

9. เป็นหน่วยย่อยระบบหนึ่งของหน่วยอิสระระบบหนึ่ง (Being a Subsystem Units of a Supersystem Units) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เป็นส่วนย่อยของหน่วยอิสระระบบอีกหน่วยหนึ่งซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าหน่วยนี้ หน่วยอิสระระบบนอกจากประกอบขึ้นจากหน่วยย่อยระบบนี้แล้วยังประกอบด้วยหน่วยย่อยระบบอื่นๆ อีกจำนวนหนึ่ง หน่วยระบบที่เป็นสมาชิกหรือส่วนประกอบทั้งหลายเหล่านี้จะทำงานประสานกันเพื่อผลผลิตของแต่ละหน่วยย่อยระบบที่เป็นสมาชิก และส่งผลให้เป็นผลผลิตรวมของหน่วยอิสระระบบ

10. มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา (Having Starting Point and Ending Point on Time Dimension) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เกิดขึ้น ณ เวลาหนึ่งเวลาใดแล้วดำเนินไประยะเวลาหนึ่งจึงสิ้นสุดความเป็นหน่วยระบบ โดยที่บรรดาหน่วยย่อยของหน่วยระบบนี้แยกสลายจากกัน มิได้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตรวมของหน่วยระบบนี้อีกต่อไป ต่างหน่วยก็ต่างแยกย้ายกันไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยย่อยระบบอื่นๆ ในบริบทต่อไป

11. มีที่มาที่อยู่และที่ไป (Having Past Condition, Present Condition and Future Condition) หมายความว่า หน่วยระบบแต่ละหน่วยย่อมก่อกำเนิดมาจากเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งก่อนหน้านี้ และมาปรากฏในสภาพปัจจุบัน แล้วจึงจะถึงเวลาในอนาคตที่ไปสู่สภาพอื่น การก่อกำเนิดก็ดี การดำรงอยู่ก็ดี ตลอดจนการเป็นไปในอนาคตก็ดีล้วนมาจากการกระทำของเหตุปัจจัยที่เป็นธรรมชาติและเป็นการกระทำของมนุษย์ ทั้งสองประการผสมกัน

Johnson (1996) ได้พยายามจำแนกให้เห็นวิธีการระบบ (Systems approach) ว่าประกอบด้วยทฤษฎีระบบ (Systems management) และการวิเคราะห์ระบบ (Systems analysis) ซึ่งมีลักษณะตามแผนภูมิในภาพวิธีการระบบ มีภาคทฤษฎีและภาคนำทฤษฎีไปใช้คือ ปรัชญาและความคิดเกี่ยวกับระบบ ซึ่งพยายามจะอธิบายและจัดประเภทระบบการจัดการระบบ เป็นการนำความคิดระบบไปใช้ในการจัดรูปองค์กรการใช้ทรัพยากรในการจัดการ และการวิเคราะห์ระบบซึ่งพยายามจะนำระบบไปใช้ในการออกแบบซึ่งเป็นวิธีทางในการวางแผนและแก้ปัญหา ซึ่งจากองค์ประกอบทั้งหมดนี้ จะรวมกันเป็นวิธีการระบบ

การนำวิธีการระบบไปใช้นั้น มีผู้กำหนดขั้นตอนไว้หลายลักษณะ Kircher (1995) กำหนดไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. **ขั้นจุดมุ่งหมาย (Purpose)** คือ จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของระบบให้ชัดเจน
2. **ขั้นพิจารณาสิ่งแวดล้อม (Environment)** ว่ามีสิ่งใดอยู่ในระบบและมีผลต่อระบบบ้าง
3. **ขั้นพิจารณาทรัพยากร (Resources)** พิจารณาว่าสิ่งใดจะเกี่ยวข้องกับระบบบ้าง
4. **ขั้นจัดองค์การ (Organization)** คือจัดโครงสร้างหรือจัดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในระบบให้เป็นส่วนรวมหรือลักษณะองค์การหรือลักษณะดำเนินการที่ประสานสัมพันธ์กัน
5. **ขั้นจัดการและตัดสินใจ (Management decisions)** เป็นขั้นดำเนินการโดยตั้งจุดมุ่งหมาย ขจัดปัญหาอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อมนำทรัพยากรมาใช้จัดสรรทรัพยากรได้ถูกต้องวางแผนดำเนินงาน ควบคุมงาน และผลที่ได้กับจุดมุ่งหมาย

UNESCO (1979) ได้กำหนดขั้นตอนของวิธีการระบบที่ปรับมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. การชี้บ่งปัญหาสำคัญ
2. การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะในการปฏิบัติ
3. การวิเคราะห์งานที่จะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์
4. การประเมินสิ่งนำเข้า (Input) และอุปสรรคข้อขัดข้อง (Constraints) ของระบบ
5. การเสนอยุทธศาสตร์อันเป็นทางเลือกต่างๆ
6. การประเมินและชี้ให้เห็นทางเลือกในการแก้ปัญหาในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ
7. ออกแบบ (design) ทางแก้ปัญหาในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่
8. จัดองค์ประกอบต่างๆ และปฏิบัติการในระบบ โดยมีพื้นฐานจากการป้อนผลย้อนกลับและการประเมินผลต่อเนื่องในลักษณะของวิธีการระบบนั้นมักจะจัดลักษณะของรูปแบบให้เห็นได้ในเรื่อง

- 8.1 สิ่งนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรหรือปัจจัยของระบบ
- 8.2 กระบวนการ ได้แก่ การจัดการหรือการดำเนินการในการจัดองค์ประกอบของระบบและการดำเนินการต่างๆ กับทรัพยากรที่นำเข้า
- 8.3 สิ่งนำออก ได้แก่ ผลซึ่งจะต้องให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยวิธีประเมินผลหรือส่งผลย้อนกลับ

8.4 สภาพแวดล้อม หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่นอกระบบ ซึ่งมีบางอย่างเข้ามา มีผลกระทบต่อระบบอันจะเป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรค แต่บางครั้งอาจเป็นสิ่งสนับสนุนหรือเป็นปัจจัยในระบบด้วย

กล่าวโดยสรุป ระบบเป็นการทำงานอย่างประสานสัมพันธ์และขึ้นอยู่กับกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในตัวเอง เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ให้สำเร็จผลตามที่ต้องการ ประโยชน์ของการทำงานอย่างเป็นระบบจะช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและมองเห็นเห็นภาพรวมของการทำงานทั้งองค์กรนั้นได้ชัดเจน

1.1.2 องค์ประกอบของระบบ

นักการศึกษาได้อธิบายองค์ประกอบของระบบไว้ดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง (2536: 60-61) กล่าวว่า องค์ประกอบของระบบ มี 4

องค์ประกอบ คือ

1. ข้อมูล (Input) เป็นการตั้งปัญหาและการวิเคราะห์ปัญหา การตั้งวัตถุประสงค์ หรือเป็นการป้อนวัตถุดิบตลอดจนข้อมูลต่างๆ เพื่อการแก้ปัญหา
2. กระบวนการ (Process) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ป้อนมาเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นผลผลิตที่ได้ออกมาหลังจากการดำเนินงานในขั้นของกระบวนการสิ้นสุด รวมถึงการประเมินผลด้วย
4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งเป็นการนำเอาผลลัพธ์ที่ประเมินนั้น มาพิจารณาว่ามีข้อบกพร่องอะไรบ้าง เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนต่างๆ นั้น ให้สามารถใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชัยยุทธ ศิริสุทธิ (2545: 4-5) ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบระบบว่า หมายถึง กระบวนการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งมี ส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ป้อนเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งแสดงไว้ในแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ขบวนการของระบบ

พิทยา ศรีแก่นจันทร์ (2547: 10-11) ได้กล่าวว่า ระบบแต่ละระบบ ประกอบด้วย องค์ประกอบหรือคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ระบบต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Interaction with the Environment) หมายความว่า ระบบทุกระบบจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมต่างๆ เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบที่เรียกว่า ระบบเปิด (Open System) ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากกว่าระบบปิด (Closed System) คำว่า สิ่งแวดล้อมหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่โดยรอบระบบซึ่งหมายถึง คน สังคม การเมือง เศรษฐกิจ และแม้แต่วาระบบอื่นๆ เป็นต้น

2. ระบบต้องมีจุดมุ่งหมาย (Purpose) กล่าวคือ ระบบทุกระบบจะต้องมี เป้าหมาย (Goal) หรือวัตถุประสงค์ (Object) ในการดำเนินงาน

3. ระบบต้องมีระเบียบข้อบังคับสำหรับตน (Self-regulation) หมายความว่า ระบบต้องการความมั่นคงเป็นปึกแผ่น ซึ่งความมั่นคงเป็นปึกแผ่นจะเกิดขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยความมี ระเบียบข้อบังคับภายในตนเอง กล่าวคือ ทุกส่วนหรือทุกระบบย่อยจะต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกัน อยู่เสมอ

4. ระบบต้องมีการแก้ไขปรับปรุงตนเอง (Self-correction) หมายความว่า ระบบต้องสามารถปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ถ้าระบบสามารถปรับตนให้เข้ากับ สิ่งแวดล้อมแล้ว ระบบนั้นไม่สามารถจะอยู่รอดได้หรือเป็นระบบที่ผิดปกติ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงองค์ประกอบของระบบโดยชัดเจน พิทยา ศรีแก่นจันทร์ (2547) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบและคุณลักษณะเฉพาะบางอย่างของระบบไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบต่างๆ ของระบบมีความสัมพันธ์กัน และต้องพึ่งพาอาศัยซึ่ง กันและกัน ไม่มีองค์ประกอบใดที่ไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่น หรือมีความเป็นอิสระจาก องค์ประกอบอื่นของระบบ ดังนั้นงานสำคัญประการหนึ่งในการศึกษาระบบคือ การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบ

2. ระบบมีลักษณะเป็นผลรวมขององค์ประกอบต่างๆ ดังนั้น ผู้ที่ศึกษา ระบบควรศึกษาระบบในลักษณะที่เป็นส่วนรวมทั้งหมด ไม่ควรศึกษาเฉพาะส่วนประกอบที่สำคัญ ของระบบเท่านั้น แม้บางครั้งอาจมีความจำเป็นที่ต้องเน้นการศึกษาเฉพาะระบบย่อยบางระบบตาม สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ แต่ไม่ควรละเลยที่จะศึกษาองค์ประกอบทั้งหมดของระบบในทันที ที่มีโอกาส

3. ระบบมีลักษณะที่เป็นการแสวงหาเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือ องค์ประกอบมีปฏิสัมพันธ์กันมุ่งไปให้ถึงสถานภาพหรือเป้าหมายสุดท้าย ซึ่งเป็นสถานะสมดุลใน การบรรลุเป้าหมายนั้น

4. ทุกระบบมีปัจจัยป้อนเข้าและผลที่ได้รับซึ่งปัจจัยป้อนเข้าของระบบหนึ่งอาจเป็นผลที่ได้รับจากระบบอื่นๆ ดังนั้นระบบทุกระบบจะไม่มีอิสระในตัวเองจำเป็นต้องพึ่งพาระบบอื่นๆ ด้วย

5. ระบบทุกระบบจะเปลี่ยนรูปปัจจัยป้อนเข้าไปสู่ผลที่ได้รับจากระบบโดยทั่วไปแล้ว รูปร่างลักษณะของผลที่ได้รับจะมีความแตกต่างไปจากรูปลักษณะของปัจจัยป้อนเข้า

6. ระบบจะแสดงลักษณะภายในหรือสถานภาพแบบปิดของระบบย่อยต่างๆ ภายในระบบใหญ่

7. ระบบจะต้องมีวิธีการในการควบคุมองค์ประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้การทำงานของระบบสามารถบรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมายของระบบได้ เช่น มีการวางแผน การควบคุม การมีปฏิริยาย้อนกลับ และการควบคุมปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบ

8. ระบบทุกระบบมักจะประกอบด้วยระบบย่อยที่เล็กกว่าเสมอ ลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อยทำให้เกิดลำดับขั้น ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของทฤษฎีระบบ

9. มีความแตกต่างกันในระบบย่อยนั้น คือ แต่ละหน่วยงานของระบบจะปฏิบัติงานไปตามหน้าที่เฉพาะของมัน

10. โดยทั่วไปแล้วระบบแสดงถึงความสามารถในการไปถึงจุดหมายปลายทางได้เท่าเทียมกัน นั่นคือ แต่ละระบบจะไปถึงจุดหมายสุดท้ายได้ด้วยวิธีการและจุดเริ่มต้นซึ่งมีหลายวิธี หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ามีหลายๆ วิธีการที่จะทำให้เป้าหมายของระบบบรรลุผล

คำอธิบายของนักการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปองค์ประกอบของระบบได้ ดังนี้ ระบบมีความสัมพันธ์กัน มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงาน มีระเบียบข้อบังคับภายในตนเอง มีการแก้ไขปรับปรุงตนเอง หรือเป็นกระบวนการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และ ผลผลิต (Output)

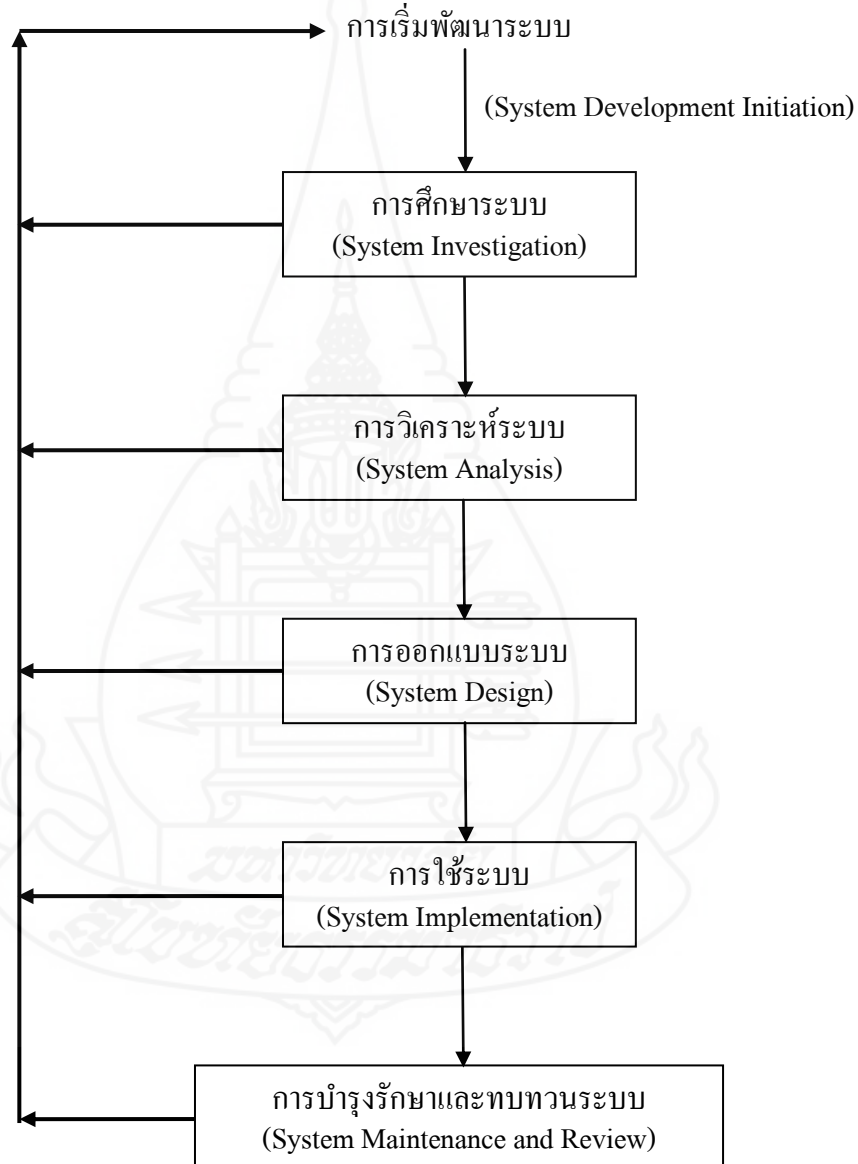
1.1.3 การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการบริหาร เพราะเป็นการปรับปรุงระบบให้เหมาะสม มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ ดังนี้

การพัฒนาระบบตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง ทำให้เจริญ หรืออาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ การพัฒนาเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่นิ่ง

การพัฒนาระบบนั้นเป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างระบบขึ้นใช้ในองค์กร การที่จะสามารถสร้างระบบที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบการออกแบบและพัฒนาภายใต้การดำเนินงานและความต้องการขององค์กร การพัฒนาระบบ ที่พัฒนาระบบ จะต้องเข้าใจถึงขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาเป็นอย่างดี (โกวัฒน์ เทศบุตร 2545: 38-40)

ขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบ



ภาพที่ 2.2 วงจรการพัฒนากระบวน (The System Development Life Cycle: SDLC)

ขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบ มีการพัฒนาระบบตาม วงจรของ การพัฒนาระบบที่เรียกว่า The Systems Development Life Cycle: SDLC ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการศึกษาระบบ (System Investigation) ส่วนใหญ่แล้วการวิเคราะห์ และออกแบบระบบ จะเกิดขึ้นจากคำร้องขอให้มีการศึกษาระบบเพื่อการปรับปรุง จากบุคคลภายใน หน่วยงาน อาจเนื่องมาจากระบบมีปัญหาในการทำงาน จึงมีการทาบทามนักวิเคราะห์ระบบเพื่อมา ทำการวิเคราะห์ระบบ โดยเริ่มจากการศึกษาเบื้องต้น เกี่ยวกับระบบอย่างกว้างๆ และทำการศึกษา ความเหมาะสมของระบบ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เพราะบางครั้งปัญหาอาจไม่เหมาะสมที่จะ ดำเนินงานต่อไป

2. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ในขั้นตอนนี้จุดประสงค์เพื่อ ศึกษางานเฉพาะด้านอย่างละเอียด เพื่อจะได้ทราบปัญหา ข้อบกพร่อง และความต้องการ ซึ่งจะเป็น แนวทางในการปรับปรุงระบบงานและเป็นพื้นฐานในการออกแบบระบบงานต่อไป กล่าวคือ จะต้องทำความเข้าใจลักษณะการทำงานของระบบอย่างละเอียด จึงจะทราบปัญหา และ ความต้องการของผู้ใช้ระบบตลอดจนข้อจำกัดในการสร้างระบบใหม่ ซึ่งวิธีการที่จะได้ข้อมูลมี หลายวิธี เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม จะใช้วิธีเดียวหรือหลายวิธีรวมกันก็ได้

2.1 การสัมภาษณ์ (Interview) นับเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความสามารถของผู้วิเคราะห์ระบบเอง ในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างละเอียด การสัมภาษณ์ควรสัมภาษณ์จากระดับสูง ลงมาระดับล่าง จะทำให้เข้าใจและเห็นภาพการทำงาน ทั้งหมด ก่อนสัมภาษณ์ต้องเตรียมคำถาม และข้อมูลที่ให้เรียบร้อยก่อน เพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียด และข้อเท็จจริง

2.2 การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ควรใช้ในกรณีที่เรา รู้ รายละเอียดอยู่บ้างแล้ว อาจจะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Close Questionnaire) ก็ได้

2.3 การสังเกต (Observation) เป็นการสังเกตกระบวนการทำงานตั้งแต่ ต้นจนจบ ซึ่งจะช่วยให้เห็นกระบวนการและขั้นตอนของทำงานอย่างละเอียด พร้อมทั้งปัญหาที่ เกิดขึ้น

2.4 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในกรณีที่ข้อมูลมีปริมาณมากๆ การเก็บ รวบรวมข้อมูลจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก จึงต้องใช้การสุ่มตัวอย่างข้อมูลขึ้นมาใช้ หลังจากเก็บ รวบรวมข้อมูลมาได้แล้ว ต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ในด้านต่างๆ เช่น Input, Process, Output ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบระบบต่อไป

3. การออกแบบระบบ (System Design) เป็นขั้นตอนที่ต้องทำหลังจากการวิเคราะห์ระบบแล้ว เพราะจะต้องนำสิ่งที่ได้จากการวิเคราะห์ระบบในขั้นที่ 2 มาใช้ในการออกแบบระบบใหม่ ได้แก่ การออกแบบผลลัพธ์ (Output Design) การออกแบบข้อมูลเข้า (Input Design) การออกแบบประมวลผล (Process Design) การออกแบบการควบคุม (Control Design) การออกแบบสถานที่ (Location Design)

4. การพัฒนาระบบ (System Development) ในขั้นตอนนี้จะต้องทำตามขั้นตอนดังนี้

4.1 การออกแบบ (Design the Program)

4.2 การเขียน (Coding the Program)

4.3 การทดสอบ (Testing the Program)

4.4 การทำเอกสารคู่มือ (Document the Program)

4.5 การติดตั้งและดูแลรักษาระบบ (System Implement and Maintenance)

5. การประเมินผล (System Evaluation) การประเมินผลจะอยู่ในขั้นตอนสุดท้ายของวงจรการพัฒนาระบบ หมายถึง การประเมินผลระบบงานใหม่ที่นำมาใช้งาน แต่จริงๆ แล้วการประเมินผลทำในทุกขั้นตอนของวงจรการพัฒนาระบบอยู่แล้ว เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบเป็นกระบวนการหรือวิธีการในการสร้างระบบขึ้นมาใหม่ หรือปรับปรุงแก้ไขระบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาระบบ และการประเมินผล

1.2 ความหมายและความสำคัญของการบริการ

นักการศึกษาให้คำจำกัดความของการบริการ ไว้ดังนี้

การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือสมรรถนะที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Kotler, 2000: 428)

สมาคมการตลาดอเมริกันให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

Weber (1966) ชาวเยอรมันได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน

Stanton (1981: 441) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการ

Lehtinen (1983: 21) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (1990: 27) ได้ขยายคำจำกัดความของการบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

Millett (1994) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์เป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานบริการที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปริทรรศ ศิลปะกิจ (2540) กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 2 ส่วนคือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกให้สัมผัสได้จาก 3 ทางคือ

2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

วณิช นิรันทรานนท์ (2541) ได้สรุปหลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ ภาษาอังกฤษ “Service” โดยให้ความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี

E = Eye Contact สายตาเป็นมิตร

R = Relationship มีมนุษยสัมพันธ์

V = Voice น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน

I = Interest ความสนใจ ใส่ใจ

C = Counseling ให้คำแนะนำปรึกษา

E = Emotion อารมณ์มั่นคง

การบริการ ยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทำให้ผู้ที่จะนำบริการไปใช้ต้องมีการศึกษาอย่างละเอียดถึงคุณสมบัติเฉพาะ ดังนี้

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะให้ผู้รับบริการหรือคนทั่วไปจะรับรู้ถึงการบริการผ่านการมองเห็น สัมผัสรูปร่าง การชิม การดมกลิ่น การฟังเสียง หรือประสาทสัมผัสอื่นๆ ของคนทั่วไป เพราะส่วนใหญ่มนุษย์จะตัดสินใจขั้นแรกจากการมองเห็น และการได้สัมผัส ดังนั้นการไม่มีตัวตนของการบริการ ที่ทำให้ไม่อาจจับต้องได้ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคคือ ทำให้ผู้บริโภคมีความเสี่ยงในการเลือกซื้อหรือใช้บริการได้ และจากที่ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงหรือความไม่แน่ใจในการเข้าใช้บริการ เหตุผลอีกประการอาจเกิดจากความไม่ประทับใจของตนเองที่เข้าไปใช้บริการจนเป็นประสบการณ์และเกิดเป็นความรู้สึกฝังลึกในความทรงจำ รวมถึงการบอกต่อที่ทำให้บุคคลอื่นที่

จะไปใช้บริการเกิดความลังเลหรือสร้างอคติในการใช้บริการได้ล่วงหน้าทำให้เกิดผลเสียหรือภาพลบต่อผู้ให้บริการทันที

2. คุณภาพไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นสื่อกลางหรือผู้ส่งมอบการบริการต่างๆ เวลาที่ให้บริการ วิธีให้บริการ และสถานที่ ทั้งหมดเป็นระบบบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้เพื่อรองรับแก่ผู้ใช้บริการ

ดลยา วุฒิวัฒนกุล (2544) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญมีความสามารถในการสื่อสารมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ (กองวิชาการและแผนกรรมการปกครอง 2537) คือ

ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ และ

ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัด ชำนาญ

คุณภาพบริการจะต้องเริ่มขึ้นจากรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการ (Feeling to do) เป็นตัวกระตุ้นและชักนำความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และในการนำความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญ (knowledge to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จะต้องประกอบด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมผัสใน 2 ระดับคือ ระดับความสัมผัสทางใจ (Unconscious Communication) และระดับความสัมผัสทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (<http://www.toyota.co.th/customerservice>) ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ หนึ่งในหลักการของโตโยต้าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญสู่ความสำเร็จ คือ “การยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้า และทุ่มเทเพื่อมาตรฐานสูงสุด” ซึ่งนอกเหนือไปจากรูปลักษณะการออกแบบ แคมเปญการตลาดต่างๆ และคุณภาพผลิตภัณฑ์ การบริการและความเอาใจใส่จากโชว์รูมผู้แทนจำหน่ายก็เป็นส่วนสำคัญที่ผู้บริโภคพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์สักยี่ห้อ การบริการ ลูกค้าเสมือนว่าเป็นบุคคลในครอบครัว และรักษาลูกค้า (Customer Retention) โดยสร้างสัมพันธภาพอย่างยั่งยืนกับลูกค้าตลอดอายุการใช้งานของรถ ซึ่งจะช่วยสร้างความแตกต่างที่โดดเด่นให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเป็นลูกค้าโตโยต้าตลอดไป ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของโตโยต้า ที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จได้ คือ การบริการหลังการขาย ให้กับกลุ่มลูกค้า

ผ่านศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและให้บริการบริษัทในเครือ (Dealer & Service Center) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานของผู้แทนจำหน่ายในด้านต่างๆ พร้อมทั้งมีการตรวจประเมินอย่างสม่ำเสมอโดยหน่วยงานเฉพาะที่คอยให้คำปรึกษา และแนะนำอย่างใกล้ชิด มีการติดต่อลูกค้าของ “ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์” เพื่อเป็นหน่วยงานให้บริการด้านข้อมูล รวมทั้งรับฟังเสียงของลูกค้าเสมือนหนึ่ง การให้บริการแบบ One Stop Service โดยได้นำเอาเทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์การบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ด้วยระบบ Smart G-BOOK หรือ การให้บริการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ผ่านทางสมาร์ตโฟน เช่น ระบบนำทางอัจฉริยะที่ใช้ข้อมูลการจราจรล่าสุด ข้อมูลสถานที่สุดฮิป และตำแหน่งปัจจุบัน เพื่อให้ความช่วยเหลือฉุกเฉิน โดยมีโอเปอเรเตอร์เป็นผู้สนับสนุน และประสานงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีการให้บริการดังนี้

1. บริการข้อมูลกิจกรรมส่งเสริมการจำหน่ายและหลังการจำหน่าย
2. บริการให้ความรู้และแนะนำข้อมูลเทคโนโลยีของผลิตภัณฑ์โตโยต้าจากเจ้าหน้าที่ผู้มีความชำนาญโดยเฉพาะ
3. บริการรับฟังข้อแนะนำของลูกค้าเพื่อการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
4. บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ ในกรณีลูกค้าเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์กับรถยนต์

ปัจจุบัน โตโยต้า มีพนักงานขายกว่า 5 พันคนทั่วประเทศซึ่งล้วนแต่มีความพร้อมทั้งความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และสามารถแนะนำ ให้คำปรึกษาเพื่อให้ลูกค้าเลือกซื้อรถที่เหมาะสมกับความต้องการมากที่สุด รวมถึงมาตรฐานการบริการ การติดตามดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดในทุกกระบวนการตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามาโชว์รูม จนถึงกระบวนการส่งมอบรถใหม่

เชลล์ ออโต้เชิร์ฟ (<http://www.shell.co.th>) ให้ความสำคัญของการบริการลูกค้า เพราะการที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำหรือไม่นั้น เป็นเรื่องของความสะดวกสบาย และการให้บริการอย่างเป็นมิตร คือ “หัวใจสำคัญ” ดังนั้น ทางบริษัทฯ จึงได้กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ จะต้องมุ่งสู่ลูกค้าเป็นสำคัญ กลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญ ของบริษัทฯ มี 3 ประการคือ

1. การแสวงหาลูกค้า (Locating)

ทางบริษัทเชลล์ มีแนวทางการแสวงหาลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยที่ยังรักษามาตรฐานลูกค้าเดิมไว้อย่างเหนียวแน่น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การใช้จดหมายแจ้งข่าวสารสินค้าและบริการต่างๆ (Direct Mail) การทำโฆษณาใน โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ รวมถึง

การจัดร้านแสดงสินค้าและบริการ (ออก Booth) ตามห้างสรรพสินค้า รวมถึง พื้นที่ของงานแสดงสินค้าต่างๆ โดยมีทีมงานคอยให้คำปรึกษาและแนะนำสินค้าและบริการ

2. การดึงดูดลูกค้า (Attracting)

สิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าให้ความสนใจ สะดุดตา และดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการนั้นมีปัจจัยหลายอย่าง เนื่องจากความชอบ ความพึงพอใจของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน อันดับแรก คือ ตัวอาคารที่มีสีสันสดใส ป้ายโฆษณาที่เห็นเด่นชัด จัดการจราจรเข้า-ออก ให้มีความสะดวกสบาย พร้อมกับความปลอดภัยสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ และมีการจัดสัดส่วนพื้นที่การทำงานและห้องพักลูกค้าแยกออกจากกันอย่างชัดเจน พร้อมกับเพิ่มความความสะดวกสบายต่างๆ ให้กับลูกค้า เช่น การบริการอินเทอร์เน็ต รวมถึงพื้นที่สำหรับให้บุตรหลานที่ทางบริษัทจัดไว้เป็นสัดส่วนเฉพาะ สิ่งสำคัญอันดับต่อมา คือ การบริการที่ได้มาตรฐานทั้งเครื่องมือเครื่องจักรที่นำมาใช้งาน ล้วนแล้วแต่ได้รับการคัดสรรเป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและสะดวกในการใช้งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การให้บริการ โดยทีมงานบุคลากรที่มีประสบการณ์ และได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี รวมถึงแผนการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับ ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทฯ สามารถดึงดูดลูกค้าได้เป็นอย่างดี คือรายการส่งเสริมการขาย ด้วยการจัดสินค้าราคาพิเศษประจำเดือน โดยมีการทำใบปลิว ส่งให้ลูกค้ารับทราบทุกๆ เดือนอย่างทั่วถึง

3. การรักษาลูกค้า (Holding, Keeping)

มีแนวทางในการปฏิบัติหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าเพื่อถามถึงสินค้าและบริการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ รวมถึงปัญหาของลูกค้าที่ได้เข้ามาใช้บริการแล้วเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้รับทราบและดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหรือติดตามปัญหาที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ในการบริการหลังการขายที่ดี อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสาร การให้สิทธิพิเศษต่างๆ สำหรับลูกค้าเก่าได้รับทราบก่อน รวมถึงการจัดกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า จนเกิดเป็นความผูกพันที่ดี

เชลล์ ออโต้เซิร์ฟ ได้ยึดหลักที่ว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถในการบริการสนองความต้องการของลูกค้าได้ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากรับบริการ

วัชร วัชรเสถียร (2539) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการโดยแบ่งเป็นประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริการการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้ธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้อย่างยิ่ง เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจจะมีบริการที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ที่ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจ และเกิดการพูดกันต่อไปในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตัดสินใจซื้อขยายกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อ หรือซื้อเพิ่มเติมโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานธุรกิจนั้น การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดี ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาให้ลูกค้าผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดจะเปลี่ยนใจไปทำงานอื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจ เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่มีผู้ซื้อพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้ำวจิตใจลูกค้า

ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์ (2540) ได้ให้ลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมีอุปกรณ์เพียงพอทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

ภาณุ ลิ้มมานนท์ (2547) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์การฟื้นฟูการบริการเพื่อคุณภาพ ไว้ในหนังสือกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีดังนี้

1. การต้อนรับและการรับรู้ความข้องใจ (Welcome and complaints anticipate) เป็นการรับฟังปัญหาที่ลูกค้าได้รับอย่างเต็มที่ และยินดีในข้อเสนอแนะที่ลูกค้าเสนอเพื่อรับมาปรับปรุงแก้ไข

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Response Quickly) เมื่อรับรู้ปัญหาต้องรีบหาหนทางที่จะแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆทันที ไม่ปล่อยให้ลูกค้าต้องรอการตอบกลับนานเกิน จนทำให้เกิดความไม่พอใจซ้ำ ทำให้รู้สึกว่าคุณเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นของเขาเหล่านั้น

3. การปฏิบัติกับลูกค้าอย่างยุติธรรม (Treat Customer Fairly) การรับไปแก้ไขต้องอยู่ในจุดที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ และให้ความเป็นธรรมกับลูกค้าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีสิทธิ์

4. เรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต (Learn from recovery experiences) นำปัญหาที่ผ่านมาในอดีตเป็นบทเรียนที่มีค่าต่อการดำเนินงานในปัจจุบันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำๆ

5. เรียนรู้จากการสูญเสียลูกค้า (Learn from lost customers) การที่ลูกค้าผิดหวังกับปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากใช้บริการหรือติดต่ออีก ทำให้ลูกค้าเลือกไปใช้บริการกับคู่แข่งก่อผลเสียหายอย่างมาก บทเรียนที่ต้องถือว่าเป็นหัวข้อสำคัญในการที่จะต้องปรับกลยุทธ์ให้ดีขึ้น

6. ทำสิ่งที่ถูกต้องครั้งแรก (Do it right the first time) แนวทางที่ดีที่สุดสำหรับคุณภาพการให้บริการคือการสร้างความพอใจสูงสุดให้ลูกค้าได้รับ ทำให้ไม่พลาดตั้งแต่ต้น จะไม่เกิดข้อร้องเรียนในตอนปลาย

Berry L. และคณะ (1985) ได้กล่าวถึง การตัดสินระดับคุณภาพของการบริการลูกค้าจะพิจารณา 10 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. Reliability ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
2. Responsiveness การสนองตอบความต้องการของลูกค้า
3. Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้อง เหมาะสม
4. Access การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทดี
6. Communication สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่าง เข้าใจ หอมดข้อสงสัย
7. Creditability ความน่าเชื่อถือ หรือเครดิต ของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

จากความหมายและความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรืองาน ที่ไม่มีตัวตน ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ การบริการที่มี

คุณภาพเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การบริการในหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของผู้รับบริการและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในกระบวนการจัดการบริหารของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538: 36-42) กล่าวถึง การจัดระบบการบริการ ไว้ที่น่าสนใจ กล่าวคือ การจัดระบบการบริการ จำเป็นต้องศึกษาโครงสร้างของระบบการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบการบริการ กระบวนการจัดการระบบการบริการ และวงจรของการบริการ

1. โครงสร้างของระบบการบริการ ระบบการบริการ (service system) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ โครงสร้างของระบบการบริการต่างๆ ไปจะประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบการบริการ การจัดการระบบการบริการสมัยใหม่ จะเน้นกระบวนการ และให้ความสำคัญในการฟังความคิดเห็นของลูกค้าและการตัดสินใจของผู้ที่ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ทั้งนี้รวมถึงความรับผิดชอบต่อ “ช่วงเวลาของความจริง” (moment of truth) หรือความรู้สึกที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าขณะเผชิญหน้ากันในการบริการ ในการจัดการระบบการบริการสมัยใหม่ ไม่ว่าจะ เป็นกิจการบริการทั่วไปหรือธุรกิจบริการ จะเน้นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ และลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ

3. วงจรของการให้บริการ การให้บริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบเป็นขั้นตอนนั่นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความต้องการของตนออกมาให้เกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการ (กระบวนการให้บริการ)

ซึ่งในท้ายที่สุด ผู้รับบริการจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการความพึงพอใจในทางบวกหรือลบได้ ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกสนองตอบตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) กระบวนการบริการ เกิดขึ้นเป็นลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้บริการขององค์การบริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ เรียกว่า “วงจรของการให้บริการ” (cycle of service)

4. คุณภาพของการบริการ แผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2547-2551) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบพัฒนา และเพื่อการวางแผนระยะสั้น โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นสถาบันอุดมศึกษาระบบทางไกลชั้นนำของโลกที่จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และให้บริการที่มีคุณภาพ” และกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของวิสัยทัศน์ และพันธกิจไว้ 11 ด้าน คือ ผลผลิตทางการศึกษา หลักสูตรและสาระเนื้อหาทางวิชาการ ระบบการเรียนการสอน สื่อเทคโนโลยี การบริหารจัดการ การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือ คุณภาพการบริการ การพัฒนาบุคลากร การหารายได้ การปรับปรุงและฟื้นฟูสภาพแวดล้อม และการสร้างเอกลักษณ์

ภาพลักษณ์ การตลาด และการประชาสัมพันธ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ (แผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547: 26-27) กล่าวคือ คุณภาพการบริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นสถาบันที่ให้บริการทางการศึกษาผ่านระบบทางไกล มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญแก่การจัดบริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสามารถแข่งขันกับสถาบันอื่นได้ มุ่งให้เกิดการผสมผสานระหว่างบริการที่ประทับใจกับคุณภาพทางวิชาการ หรือคุณภาพของเนื้อหาสาระในการเรียนการสอนและการอบรม โดยใช้มาตรการต่างๆ ดังนี้

1. พัฒนาศูนย์บริการจุดเดียว
2. ให้บริการนักศึกษา โดยเน้นการติดตามและให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด
3. พัฒนาการตอบคำถามและการให้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์และชัดเจน
5. ประเมินเพื่อแก้ไขปรับปรุงระบบบริการทุกระบบอย่างต่อเนื่อง และเสริมประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีและบุคลากรที่มีคุณภาพสูงในการให้บริการ
6. กำหนดมาตรฐานบริการและจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

7. สร้างแรงจูงใจที่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า ระบบการบริการ จะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อใจและไว้วางใจ ด้วยการให้บริการที่มั่นใจต่อบุคลิกภาพและความรู้ของผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ ใส่ใจด้วยความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่เสมอ แต่ผู้ให้บริการจะต้องมั่นใจถึงคุณค่าที่ผู้รับบริการจะได้รับ ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าว่าจะได้รับประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเติมเพื่อสร้างคุณค่า ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องใกล้เคียงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เพื่อการบริการที่รวดเร็วที่สุด สะดวกที่สุด และขั้นตอนง่ายที่สุด

1.4 การพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการ คือ การให้บริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง หรือเกิดข้อบกพร่องน้อยที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ และเกิดประโยชน์ตามความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการ โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคุณภาพนั้นคือความพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมโดยปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ โดยปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการมักมาจากความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านการจัดการและระยะเวลาเป็นส่วนใหญ่ (ศิริ ชรีบุญเดช 2545)

นันทพร รัฐถาวร (2543: 38-39 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงศ์) ได้ให้แนวคิด การพัฒนาระบบการบริการและวิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้หลุดผ่านไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อ บริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผน และจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานและทำได้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็ต้องมาอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษ ให้เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศให้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุน การเรียนรู้ได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่างๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าบริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มีคุณค่าให้ลูกค้า หรือประชาชนที่มารับบริการได้ดังเช่นการให้มีบริการส่งเอกสารไปที่บ้าน หรือสามารถบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภครวมกันในจุดเดียว คือ ด้วยค่าขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ แล้วก็จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สร้างคุณค่าในเรื่องความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินการหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว ครอบถ้วนถูกต้องมากขึ้น และต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่าฉับไวกว่าของผู้แข่งขัน ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ ย่อมทำให้การบริการได้ดีขึ้นกว่าและฉับไวกว่าของกลุ่ม และสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับใบเสร็จโดยพิมพ์รายการให้ ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำได้รวดเร็ว

5. การให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการบริการคุณภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรมสิ่งที่สำคัญที่สุด การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั้นหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อบ่อยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

2. ระบบการศึกษาทางไกล

2.1 การศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกล(Distance Education) เป็นการศึกษาในรูปแบบที่สนองตอบความต้องการของผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนประเภทต่างๆ โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน โดยมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

E. J. Burge and C. C. Frewin (1985: 2515) กล่าวว่า การศึกษาทางไกล หมายถึง กิจกรรมการเรียนที่สถาบันศึกษาได้จัดทำเพื่อให้ผู้เรียนซึ่งไม่ได้เลือกเข้าเรียน หรือไม่สามารถเข้าเรียนในชั้นเรียนที่มีการสอนตามปกติได้ กิจกรรมการเรียนที่จัดทำให้มีนี้จะมีการผสมผสานวิธีการที่สัมพันธ์กับทรัพยากร การกำหนดให้มีระบบการจัดส่งสื่อการสอน และมีการวางแผน การดำเนินการ รูปแบบของทรัพยากร ประกอบด้วย เอกสารสิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์ สื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้เรียนอาจเลือกใช้สื่อเฉพาะตนหรือเฉพาะกลุ่มได้ ส่วนระบบการจัดส่งสื่ออื่น ๆ ก็มีการใช้เทคโนโลยีนาโนชนิดสำหรับระบบบริหารก็มีการจัดตั้งสถาบันการศึกษาทางไกลขึ้น เพื่อรับผิดชอบจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

Borje Holmberg (อ้างถึงใน สุมาลี สังข์ศรี และคนอื่นๆ 2545: 9) กล่าวว่า การศึกษาทางไกล หมายถึง การศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนมิได้มาเรียน หรือสอนกันซึ่ง ๆ หน้า แต่เป็นการจัดโดยใช้ระบบการสื่อสารแบบสองทาง ถึงแม้ว่าผู้เรียนและผู้สอนจะไม่อยู่ในห้องเดียวกันก็ตาม Holmberg ยังได้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลอีกประการหนึ่งว่า เป็นวิธีการสอนอันเนื่องมาจากการแยกอยู่ห่างกันของผู้เรียนและผู้สอน การปฏิสัมพันธ์เช่นเดียวกันกับชั้น การดำเนินการเตรียมการสอน กระทำผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เครื่องมือกล และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

V.K. Nanda (1998 อ้างถึงใน สุมาลี สังข์ศรี 2549: 3) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลไว้ว่า การศึกษาทางไกลเป็นกระบวนการเรียนการสอนจากครูสู่ผู้เรียนที่อยู่ห่างไกลกัน โดยส่งความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียนผ่านสื่อชนิดต่างๆ การศึกษาทางไกลสามารถให้บริการได้ตั้งแต่ผู้ใหญ่ที่อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ จนถึงผู้ต้องการความรู้เพิ่มเติม

วิจิตร ศรีสอาน (2529: 5-7) ได้ให้ความหมายของการเรียนการสอนทางไกลว่า หมายถึง ระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน แต่อาศัยสื่อประสม อันได้แก่ สื่อทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริม รวมทั้งศูนย์บริการการศึกษาเป็นหลัก โดยมุ่งให้ผู้เรียนเรียนได้ด้วยตนเองอยู่กับบ้าน ไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ

นอกจากนี้ วิจิตร ศรีสอาน (2534: 6-9) ยังได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการศึกษาทางไกล คือ ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ห่างจากกัน เน้นผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียน ใช้สื่อและเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการบริหารและบริการเป็นหลักดำเนินงานและควบคุมคุณภาพในรูปองค์คณะบุคคล มีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ ใช้กระบวนการทางอุตสาหกรรมในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระไปสู่ผู้เรียนจำนวนมาก เน้นด้านการผลิตและจัดส่งสื่อการสอนมากกว่าการทำการสอนโดยตรง มีการจัดตั้งหน่วยงาน และโครงสร้างขึ้นสนับสนุนการสอนและบริการผู้เรียน และใช้การสื่อสารติดต่อแบบสองทาง

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างถึงในสุนันท์ นิลบุตร และคนอื่นๆ 2540: 5) ได้ให้ความหมาย การศึกษาทางไกล หมายถึง การศึกษาที่เปิดโอกาสและขยายโอกาสให้ผู้เรียน โดยไม่จำกัดเพศ วัย อาชีพ หรือคุณวุฒิ และไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ โดยมีระบบที่ช่วยให้ผู้เรียนที่อยู่ต่างถิ่นต่างที่ได้ศึกษาหาความรู้ โดยพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นน้อยที่สุด

วิจิตร ภักดิ์รัตน์ (อ้างถึงในสุนันท์ นิลบุตร และคนอื่นๆ 2540: 5) กล่าวว่า การศึกษาทางไกล หมายถึง การศึกษาที่มีระยะทางระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้สอนอยู่คนละที่คนละทางไม่ว่าใกล้หรือไกล จึงจำเป็นต้องใช้สื่อหรือระบบวิธีที่ทำให้รู้สึกใกล้เคียง หรือเสมือนว่าใกล้ซึ่งกันและกัน โดยจัดการศึกษาทางวิทยุและไปรษณีย์ ใช้การส่งวิทยุกระจายเสียงออกไป และส่งสื่อสิ่งพิมพ์ หรือจดหมายติดต่อระหว่างกัน

กิดานันท์ มลิทอง (2543: 173) ได้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า การศึกษาทางไกล (Distance Education) หมายถึง ระบบการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้โดยอาศัยสื่อการสอนในลักษณะสื่อประสม โดยการใช้สื่อต่างๆ ร่วมกัน อาทิเช่น ตำราเรียน เทปเสียงแผ่นภูมิ คอมพิวเตอร์ หรือโดยการใช้อุปกรณ์โทรคมนาคม และสื่อมวลชนประเภทวิทยุโทรทัศน์เข้ามาช่วยในการแพร่กระจายการศึกษาไปยังผู้ที่ปรารถนาจะเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง ทั่วทุกท้องถิ่น การศึกษานี้มีทั้งในระดับต้นจนถึงระดับสูงขั้นปริญญา

ประยูร ศรีประสาธน์ (2544: 1-2) ได้กล่าวถึงการศึกษาทางไกลไว้ในหนังสือ การศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษาของไทยว่า การศึกษาทางไกล (distance education) มีชื่อเรียกหลายอย่างแตกต่างกันไปตามวิวัฒนาการ และแนวคิดทางการจัดการศึกษาของแต่ละประเทศและนักวิชาการแต่ละคน เช่น การเรียนทางไกล (distance learning) การศึกษาด้วยตนเอง (self study) การศึกษาอิสระ (independent study) การศึกษาทางไปรษณีย์ (correspondence study) การเรียนแบบเปิด (open learning) การเรียนที่บ้าน (home study) การเรียนด้วยสื่อการสอนที่จัดทำมาก่อน (guided didactic conversation) และการศึกษาไร้พรมแดน (borderless education) คำเรียกต่าง ๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นลักษณะหรือรูปแบบที่สะท้อนความหมายของการศึกษาทางไกล กล่าวคือ การศึกษา

ทางไกลหรือการเรียนทางไกลเป็นการศึกษาที่ผู้สอนและผู้เรียนอยู่ห่างกันจะเป็นด้วยสถานที่ หรือ เวลาที่สุดแล้วแต่ การศึกษาอิสระ เป็นการเรียนที่ผู้เรียนมีอิสระในการกำหนดสถานที่ เวลา และ วิธีการเรียนของตนเองตามความเหมาะสม หรือตามความต้องการของแต่ละคน การศึกษาทางไปรษณีย์ เป็นวิธีการจัดการศึกษาที่เน้นการจัดส่งแบบเรียน และสื่อต่างๆ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน กระทำผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งต้องใช้เวลาดำเนินทางสู่จุดหมายแตกต่างกันไปตามความห่างไกลของสถานที่อยู่ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน การเรียนหรือการศึกษาแบบเปิด เป็นการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เรียนอย่างทั่วถึง โดยไม่มีข้อกีดกันเรื่องอายุ เพศ อาชีพ สถานที่ อยู่ และข้อบกพร่องทางร่างกายและสติปัญญา การเรียนที่บ้าน แสดงให้เห็นว่าลักษณะการเรียนหรือ การศึกษาจะเกิดขึ้นที่บ้านของผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนด้วยสื่อการสอนที่จัดทำมาก่อน สะท้อนให้เห็นว่าแม้จะเป็นการศึกษาที่ผู้เรียนมีอิสระแต่ผู้เรียนก็ต้องเรียนตามแบบเรียนหรือสื่อการสอนที่ สถาบันการศึกษาจัดทำให้แก่ผู้เรียน และการศึกษาไร้พรมแดน แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของสื่อ และเทคโนโลยีการศึกษาที่ไม่มีสิ่งใดกีดกัน ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนจากสถาบันหนึ่งสถาบันใดได้ทั่วโลก โดยไม่ต้องเดินทางไปเข้าเรียนยังสถานที่ตั้งของโรงเรียนนั้นโดยตรง ส่วนคำที่มีความหมายเป็นที่ยอมรับในลักษณะที่เป็นกลางที่สุดในการอธิบายการจัดการศึกษาและการเรียนการสอนที่ผู้สอนและผู้เรียนอยู่ห่างจากกันคือ การศึกษาทางไกล

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2545: 10) สรุปความหมายของการศึกษาทางไกลไว้ว่า หมายถึง วิธีการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนส่วนใหญ่ไม่ได้พบกันโดยตรง แต่ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาวิชาความรู้ มวลประสบการณ์ต่างๆ ไปทางสื่อ อาจจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง วีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ หรืออื่นๆ ผู้เรียนจะรับความรู้จากสื่อเหล่านี้ในลักษณะของการเรียนด้วยตนเอง โดยผู้เรียนไม่ต้องเดินทางเข้ามายังสถาบันการศึกษาแต่จะเรียนอยู่ที่บ้านหรือสถานที่ทำงาน ผู้เรียนสามารถกำหนดเวลาเรียน สถานที่เรียน และจะต้องบริหารการเรียนของตนเองภายในเวลาที่สถาบันศึกษากำหนด การพบปะระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนอาจกำหนดให้มีบ้างเป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่เป็นการพบปะเพื่อทบทวนหรือซักถามประเด็นปัญหาในสิ่งที่เรียนด้วยตนเองแล้วไม่เข้าใจ หรือเป็นการสรุปหรือฝึกทักษะที่สำคัญจากเนื้อหาวิชานั้นๆ

นอกจากนี้ สุมาลี สังข์ศรี (2549: 4-7) ได้สรุป แนวคิด หลักการสำคัญของการศึกษาทางไกล ได้ดังนี้

1. การศึกษาทางไกลตอบสนองต่อปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต ตามปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ถือว่าการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิตอีกปัจจัยหนึ่ง วิธีการของการศึกษาทางไกลเป็นการจัดการศึกษาถ่ายทอดความรู้ โดยใช้สื่อประเภท

ต่างๆ ซึ่งบุคคลจะเรียนเมื่อไหร่ก็ได้ถ้าเขามีความพร้อม โดยที่ไม่ต้องเข้ามาเรียนแบบชั้นเรียน
ในโรงเรียน

2. วิธีการของการศึกษาทางไกลช่วยลดข้อจำกัดของการศึกษาในระบบโรงเรียน
สืบเนื่องจากการศึกษาในระบบโรงเรียนมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น การจำกัดจำนวนผู้เรียนเนื่องจาก
มีห้องเรียน มีครู มีวัสดุอุปกรณ์จำกัด และยังมีข้อจำกัดในด้านอายุของผู้เรียน พื้นฐานความรู้ของ
ผู้เรียน และมีระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ อย่างเคร่งครัด ซึ่งถ้าเป็นการจัดการศึกษาโดยระบบทางไกลจะ
ช่วยลดข้อจำกัดต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างมาก

3. การศึกษาทางไกลช่วยขยายโอกาสทางการศึกษา เพราะการจัดการศึกษาใน
ระบบโรงเรียนโดยทั่วไป ผู้เรียนจะต้องเข้ามาเรียนที่สถานศึกษาเป็นการเรียนแบบชั้นเรียน แต่
สำหรับการศึกษาทางไกลนั้นไม่ว่าผู้เรียนจะอยู่ที่ใดห่างไกลจากสถานศึกษาเพียงไรก็มีโอกาสที่จะ
ศึกษาจากสื่อประเภทต่างๆ หรือผู้ที่มีภาระการงานก็สามารถสมัครเข้าศึกษาได้

4. การศึกษาทางไกลยืดหยุ่นต่อสภาพเศรษฐกิจ เนื่องจากการศึกษาทางไกลสามารถ
ช่วยประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายทั้งในด้านผู้จัดการศึกษาและผู้รับการศึกษาเพราะ ทางด้านผู้จัด
ไม่ต้องสร้างสถานศึกษามากมายเพื่อเป็นชั้นเรียน เพราะไม่มีการเรียนแบบชั้นเรียน มีแต่เพียง
สถานที่ผลิตสื่อ สถานที่ฝึกอบรมเป็นครั้งคราวเท่านั้น ส่วนด้านผู้เรียนสามารถเรียนอยู่ที่บ้านได้ไม่
ต้องเสียค่าเดินทาง ค่าเสื้อผ้าสำหรับเดินทางมาเรียน ค่าอาหารหรือค่าที่พัก จะมีค่าใช้จ่ายเฉพาะ
ค่าลงทะเบียนเรียนและค่าสื่อต่างๆ เท่านั้น นับว่าช่วยประหยัดรายจ่ายของผู้เรียนได้อย่างมาก

5. การศึกษาทางไกลเอื้อต่อผู้ประกอบการแล้ว เนื่องจากผู้ประกอบการ
อาชีพการงานแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่มีเวลาว่างที่จะกลับมาเข้าเรียนอีก โดยเฉพาะการศึกษาที่จัดใน
สถาบันการศึกษาโดยทั่วไป จะไม่เอื้อต่อผู้ที่ทำงาน แต่การศึกษาโดยวิธีทางไกล ผู้ประกอบการอาชีพ
สามารถเข้าเรียนได้เพราะสามารถเรียนที่บ้าน หรือเรียนระหว่างทำงานเมื่อเขามีความพร้อม โดยไม่
ต้องลาออกจากงานหรือละทิ้งหน้าที่การงาน

6. การศึกษาทางไกลส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และให้อิสระในการเรียน
เพราะการศึกษาทางไกล เป็นการถ่ายทอดความรู้จากผู้สอนไปยังผู้เรียน โดยใช้สื่อประเภทต่างๆ
เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ผู้เรียน
เรียนด้วยตนเองจากสื่อดังกล่าว เป็นการเรียนของแต่ละบุคคล เรียนได้เมื่อตนเองมีความพร้อมหรือ
มีความตั้งใจจะเรียน

7. การศึกษาทางไกลเป็นการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการศึกษา เนื่องจาก
การศึกษาทางไกล เป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียนโดยอาศัยสื่อต่างๆ ใน
ปัจจุบันนี้สื่อประเภทต่างๆ ได้ถูกนำมาใช้มากมาย ทั้งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง

วิดีโอ คอมพิวเตอร์ และดาวเทียม ซึ่งสื่อเหล่านี้ช่วยให้การศึกษาเข้าถึงประชาชนอย่างกว้างขวาง และสื่อบางชนิดสามารถทำให้บทเรียนน่าสนใจ

สรุปได้ว่า การศึกษาทางไกล หมายถึง การศึกษาที่จัดขึ้นโดยกระบวนการของสื่อเทคโนโลยี ที่ได้ผ่านการเตรียมการมาโดยเฉพาะอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนการสอน จากครูสู่ผู้เรียนที่อยู่ห่างไกลกัน การสอนทำโดยกระบวนการเตรียมการและผลิตสื่อ แล้วส่งไปยังผู้เรียนรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยผู้เรียนมีอิสระในการเรียน สถานที่และเวลาในการเรียนรู้ อาจจะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ผู้เรียนมีอิสระในการเรียน สามารถกำหนดเวลา และสถานที่เรียน ควบคุมดูแลการเรียนของตนเอง ภายในเวลาที่สถาบันการศึกษากำหนด

2.2 บริการสนับสนุนการศึกษาทางไกล

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554: 20) กล่าวว่า การบริการสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นบริการที่สถาบันการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัดควบคู่ไปกับการเรียนการสอนและจำเป็นต้องจัดให้ครบทุกกิจกรรม โดยจัดให้ทั่วถึง สะดวก ตลอดจนถึงทันต่อเวลา

บริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support) เป็นบริการที่สถาบันหรือหน่วยงานผู้จัดการศึกษาทางไกลจัดขึ้นเพื่อเสริมการเรียนการสอน เพื่อช่วยผู้เรียนให้สามารถได้เรียนจนจบหลักสูตร เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ของการศึกษาทางไกลเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีภาระต่างๆ มากมาย ไม่มีเวลาให้กับการเรียนเพียงอย่างเดียว บางครั้งอายุมาก จบจากการศึกษาไปนาน ไม่มั่นใจในการเรียนต้องเผชิญปัญหาต่างๆ เพราะฉะนั้นบริการนี้จึงจำเป็น นักการศึกษาหลายท่านกล่าวว่า เป็นบริการที่ช่วยให้การศึกษาทางไกลประสบผลสำเร็จ ขอบเขตของบริการที่จัดอาจมีน้อยต่างกันไปตามแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวนและลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรที่จัด ความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบัน บริการที่จัดส่วนมาก ได้แก่

1. บริการข่าวสารข้อมูลจากสถาบัน
2. การพบปะระหว่างผู้เรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษา
3. การพบกลุ่มระหว่างผู้เรียน
4. การสอนเสริม
5. บริการสื่อเสริม
6. บริการตอบปัญหา ให้คำแนะนำในเรื่องวิธีเรียน
7. การจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ
8. บริการห้อง lab หรือสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน
9. บริการทุนสนับสนุนการเรียน

Simpson (2002) กล่าวว่า การศึกษาทางไกลและระบบเปิดเริ่มขึ้นเมื่อประมาณ 150 กว่าปีที่แล้ว ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดเกิดขึ้นมากมาย และได้มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ โดยนำเอาสื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้

มหาวิทยาลัยฮาเกิน (อังกฤษ: University of Hagen; เยอรมัน: Fern Universität in Hagen) (<http://www.fernuni-hagen.de>) เป็นมหาวิทยาลัยแห่งเดียวในประเทศเยอรมนีที่สนับสนุนระบบการศึกษาทางไกล ตั้งอยู่ที่เมืองฮาเกิน (Hagen) ประเทศเยอรมนี ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2517 (ค.ศ. 1974) โดยมีวัตถุประสงค์ เป็นผู้จัดหาและสนับสนุนระบบการเรียนการสอนทางไกล ในระดับอุดมศึกษา ที่นักศึกษาสามารถเรียนได้จากที่บ้าน และจากต่างประเทศทั่วโลก และเป็นมหาวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาที่อยู่ในระบบการศึกษาระดับสูงของรัฐบาลเยอรมนี ในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนนักศึกษาประมาณ 67,000 คน ปัจจุบันมีศูนย์กลางการศึกษา กว่า 60 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเมืองต่างๆทั่วประเทศเยอรมนี และในต่างประเทศที่จัดหาและสนับสนุนเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล รวมทั้งอำนวยความสะดวกนักศึกษาในด้านต่างๆ เช่นการยืมหนังสือ การให้คำแนะนำต่างๆทั้งจากรุ่นพี่และจากศูนย์ข้อมูลส่วนกลาง ศูนย์กลางยังมีบริการด้านการจัดสัมมนา และการจัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมสอบ

Knowles (1970: 3-4) ได้กำหนดขอบข่ายในการดำเนินงานบริการนิสิตนักศึกษา ออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน

1. บริการที่เกี่ยวกับการให้สวัสดิการ (Welfare Functions) หมายถึง หน้าที่ในด้านให้ความช่วยเหลือ รักษาและคุ้มครองในด้านต่างๆ จนนิสิตเกิดบูรณาการในตนเองพร้อมที่จะเจริญก้าวหน้า ได้แก่ การให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ การให้ความช่วยเหลือในด้านการเงิน การทดสอบ การบริการจัดวางตัวบุคคลและการให้บริการทั่วไปแก่นิสิตนักศึกษาเก่า

2. บริการหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม (Control Functions) หมายถึง หน้าที่ในการปกครอง ให้นิสิตนักศึกษาได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และประเพณีอันดีงามของมหาวิทยาลัย งานที่ควรจัดให้มีตามบริการในหน้าที่นี้ ได้แก่ การรับนิสิตนักศึกษา ระเบียบวินัย ความเป็นอยู่ของนิสิต

3. บริการเกี่ยวกับกิจกรรมร่วมหลักสูตรหรือกิจกรรมนอกหลักสูตร หมายถึง บริการในด้านความรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมร่วมหลักสูตร ซึ่งได้แก่ การจัดให้มีองค์การนิสิตนักศึกษา พร้อมทั้งให้ดำเนินกิจกรรมทางการเมือง สังคม วัฒนธรรม และให้บริการชุมชนในรูปแบบต่างๆ

4. บริการในหน้าที่เกี่ยวกับการสอน บริการในหน้าที่ตามข้อนี้เป็นงานบริการนิสิตนักศึกษาที่เกิดขึ้นภายหลังทั้งนี้อาจจะมีเนื้อหาที่แตกต่างออกไปจากการสอนในห้องเรียน แต่มี

ความมุ่งหมายเพื่อความเจริญงอกงามของนิสิตนักศึกษาแต่ละคนเป็นส่วนรวม งานบริการตามหน้าที่เกี่ยวกับการสอน ได้แก่ การจัดปฐมนิเทศ บริการสอนซ่อมเสริมทางด้านวิชาการ บริการสอนเสริมโดยให้นิสิตด้วยตนเองเป็นผู้ดำเนินการ

Good (1973:530) กล่าวว่าบริการต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาควรจัดไว้เพื่อบริการนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ไม่รวมการเรียนการสอนในห้องเรียน มีลักษณะเป็นการให้คำปรึกษาเป็นส่วนใหญ่และเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนิสิตนักศึกษา ได้แก่

1. การให้คำปรึกษาทางอาชีพและการศึกษา
2. การให้บริการหอพักและให้งานทำ
3. การจัดองค์การนิสิต นักศึกษา

ธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา และเรวัตน์ สุธรรม (2534: 531-537) ได้กล่าวถึงบริการการศึกษาทางไกลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการการศึกษาทางไกล หมายถึง การปฏิบัติ หรือกิจกรรมที่สถาบันการศึกษาทางไกลจัดขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนในระบบการสอนทางไกล ให้สามารถศึกษาด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริการการศึกษาทางไกลเป็นระบบการสนับสนุนการศึกษาด้วยตนเองที่มีความสำคัญต่อระบบการศึกษาทางไกล ดังต่อไปนี้

- 2.1 ช่วยสนับสนุนการจัดการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการศึกษาทางไกลมีจุดเด่นอยู่ที่ความเป็นอิสระและการพึ่งพาตนเองของผู้เรียน โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นปัจจัยเกื้อหนุน เพื่อมุ่งให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด ดังนั้น การมีระบบบริการการศึกษาที่สอดคล้องกับระบบอื่น ๆ ย่อมเป็นส่วนช่วยให้การศึกษาของผู้เรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- 2.2 ช่วยให้การศึกษากลายไปด้วยความสะดวก เนื่องจากได้รับบริการต่างๆ จัดส่งให้ถึงบ้าน บริการถึงตัว

- 2.3 ช่วยขจัดปัญหาด้านระบบการเรียนการสอน หรือด้านเนื้อหาวิชา เนื่องจากผู้เรียนได้รับสื่อการสอนทางไปรษณีย์ และผู้เรียนสามารถไปรับบริการสอนเสริมและบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการจากศูนย์บริการการศึกษาประจำท้องถิ่นใกล้บ้าน

- 2.4 ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการเรียน เนื่องจากผู้เรียนกับผู้สอนมีโอกาสพบกันน้อย ดังนั้น เมื่อผู้เรียนได้พบกับผู้สอนหรือผู้แทนของสถาบันการศึกษาทางไกลหรือผู้เรียนด้วยกัน เช่น การเข้ารับการสอนเสริม การเข้ารับการอบรม การสอบ จะช่วยให้ผู้เรียนได้พบปะ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่าง ผู้เรียน กับผู้สอน ผู้เรียนกับสถาบัน และผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยตนเอง

2.5 ช่วยเปิดโอกาสให้บุคคลได้ศึกษาอย่างกว้างขวางโดยประหยัด เนื่องจากการศึกษาทางไกล เป็นการเปิดโอกาสแก่ผู้เรียนอย่างกว้างขวางทั่วถึงและเป็นธรรม โดยรับผู้เรียนไม่จำกัด ผู้ที่เข้าศึกษาในระบบนี้ส่วนหนึ่งขาดโอกาสการศึกษาในระบบปิด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเหตุผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพภูมิศาสตร์ จะช่วยให้ผู้เข้าศึกษาไม่ต้องแยกชีวิตการเรียนออกจากการทำงาน เพราะมีบริการการศึกษาถึงตัว ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการศึกษา

3. ประเภทของการบริการการศึกษาทางไกลที่ควรจัดให้แก่ผู้เรียน มีดังนี้

3.1 บริการรับสมัครและลงทะเบียน โดยผู้ที่ประสงค์จะสมัครเข้าศึกษาได้ศึกษารายละเอียดของหลักสูตรจากระเบียบการสมัคร และเตรียมหลักฐานการสมัครพร้อมค่าใช้จ่ายในการสมัคร และลงทะเบียนเรียน ส่งไปยังสถาบันการศึกษาทางไกล เพื่อดำเนินการต่อไป

3.2 บริการการสอนทางไปรษณีย์ เอกสารการสอนเป็นสื่อหลักที่สำคัญซึ่งรวมถึงแบบฝึกปฏิบัติ และคู่มือการศึกษา เทปเสียงประจำชุดวิชา และวัสดุประกอบการศึกษาอื่นๆ สถาบันการศึกษาทางไกลจะบริการจัดส่งให้ผู้เรียนตามที่อยู่ที่แจ้งไว้กับสถาบันภายในเวลาที่กำหนด

3.3 บริการเสริมการศึกษา เนื่องจากระบบการสอนทางไกล ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกันมีโอกาสพบกันน้อย อาจเกิดปัญหาการทำความเข้าใจเนื้อหาสาระจากบทเรียน ดังนั้นผู้เรียนจึงควรได้รับการช่วยเหลือให้สามารถทำความเข้าใจบทเรียนด้วยตนเองเพื่อเสริมความรู้ ความคิด และประสบการณ์ ด้วยระบบบริการเสริมการศึกษา เช่น การสอนเสริม การจัดกิจกรรมพบปะและให้คำปรึกษา

3.4 บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เพื่อให้คำปรึกษา ชี้แจง ตอบปัญหา ข้อข้องใจเกี่ยวกับระบบการศึกษาทางไกลแก่ผู้เรียน กิจกรรมบริการแนะแนวการศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ และกิจกรรมนักศึกษา

3.5 บริการการสอนทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เป็นบริการเสริมความรู้ในสื่อสิ่งพิมพ์ที่ส่งไปให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยสถาบันการศึกษาทางไกล จะจัดส่งตารางออกอากาศรายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ให้ล่วงหน้า

3.6 บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญของระบบการสอนทางไกล โดยสื่อการศึกษาที่จัดไว้ให้บริการ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.7 บริการจัดสอบและการสำเร็จการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนที่อยู่กระจายทั่วประเทศ

3.8 บริการข้อมูลข่าวสาร สถาบันการศึกษาทางไกลต้องแจ้งข่าว ประชาสัมพันธ์ ให้กับผู้เรียนทราบเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง อาจจัดบริการในรูปของจดหมายข่าว รายการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และทางอินเทอร์เน็ต

4. หลักการของการบริการการศึกษาทางไกล การบริการการศึกษาทางไกลจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องดำเนินการโดยยึดหลักการ ดังนี้

- 4.1 ถึงตัวหรือใกล้ตัวผู้เรียนมากที่สุด
- 4.2 ผู้เรียนรับภาระน้อยที่สุด
- 4.3 มีรูปแบบและวิธีการที่ง่ายและสะดวก
- 4.4 สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
- 4.5 ครอบคลุมทุกระบบของการสอนทางไกล
- 4.6 สามารถติดต่อสองทางได้
- 4.7 ผู้เรียนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
- 4.8 มีองค์รกลางประสานงานบริการ

2.3 การบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล

สุมาลี สังข์ศรี (2549: 251-253) ได้อธิบาย ถึงการบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกล ในหนังสือ การศึกษาทางไกล (Distance Education) ไว้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบัน

ในสภาพปัจจุบันสถาบันที่จัดการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลได้จัดบริการสนับสนุนการศึกษาหลายประเภท เพื่อให้การเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองเกิดประสิทธิภาพสรุปได้ดังนี้

1.1 บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันการศึกษา และเกี่ยวกับกำหนดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

1.2 บริการแนะแนวให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน

1.3 บริการอบรม/ฝึกทักษะการเรียน

1.4 บริการสอนเสริม การติวเพื่อเสริมการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเอง

1.5 การปฐมนิเทศ

1.6 บริการตอบคำถาม ตอบปัญหา ผ่านสื่อต่างๆ เช่น voice mail, e-mail, โทรศัพท์ จดหมาย

1.7 การจัดให้มีศูนย์การเรียนในแต่ละท้องถิ่น

1.8 การมีวิทยุกระจายเสียงประจำตัวนักศึกษา

1.9 บริการทุนการศึกษา

1.10 บริการห้องสมุด แหล่งสื่อต่างๆ

2. แนวโน้มในอนาคตสถาบันการศึกษาทางไกล ยิ่งจะให้ความสำคัญกับการให้บริการสนับสนุนการศึกษามากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันสื่อเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามาก สถาบันจึงใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าเหล่านี้มาใช้ในการจัดบริการสนับสนุนการศึกษา บริการสนับสนุนการศึกษาที่นิยมจัดเพิ่มขึ้น คือ

2.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร Online

2.2 ศูนย์บริการตอบปัญหาแบบ One stop service

2.3 บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ Voice-mail

2.4 การติดต่อกับอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยทาง e-mail

2.5 การจัดให้มี wireless ของสถาบันการศึกษา

2.6 การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ Online เช่น ผลการสอบ การลงทะเบียน

2.7 การสั่งการบ้าน การส่งการบ้านทาง Internet

2.8 การสอบได้ทุกเวลาทุกสถานที่ โดยสอบ Online ในลักษณะ Walk in exam

2.9 บริการติว และสอนเสริมด้วยระบบ Video Conference และ Online

2.10 การติดต่อกับสถาบันการศึกษาได้หลายช่องทาง ได้แก่ จดหมาย โทรศัพท์

โทรสาร e-mail Computer Online ไปรษณีย์เสียง (Voice Mail) เป็นต้น

2.11 การจัดให้มีห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วประเทศ

2.12 การจัดให้มีติวเตอร์ หรืออาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา

2.13 การจัดตั้งศูนย์การศึกษาระดับภาค ซึ่งเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัย คอยบริการช่วยเหลือนักศึกษาในทุกระดับพื้นที่

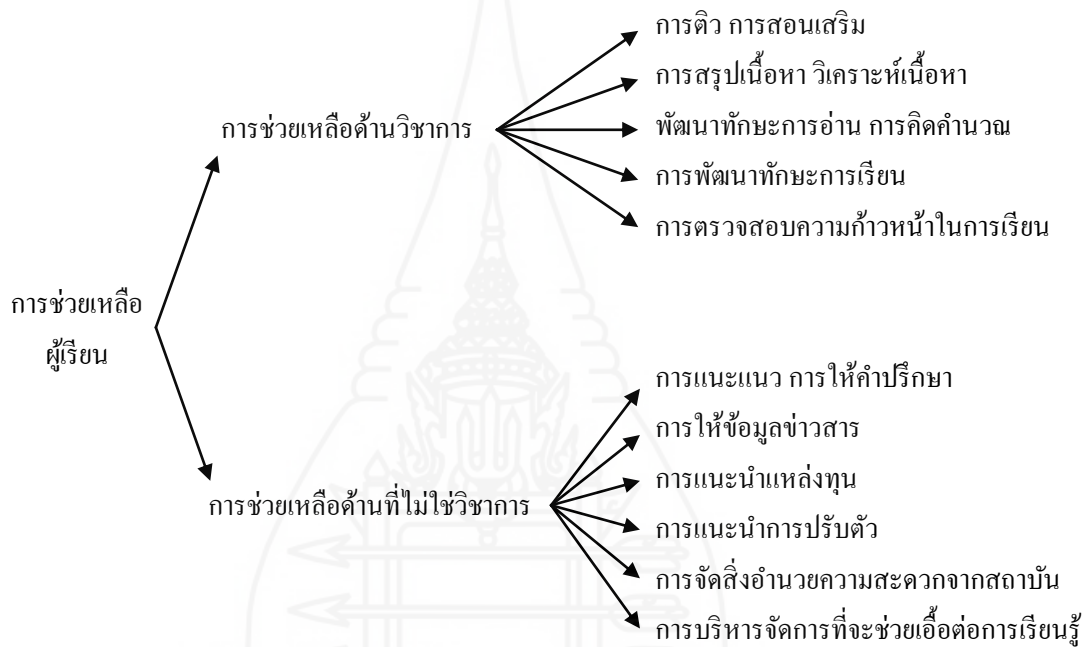
2.14 การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่น เพื่อให้นักศึกษามารวมกลุ่มกันช่วยกัน เรียนรู้ มีอาจารย์ช่วยติวช่วยแนะนำ

2.15 การมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงจากศูนย์การเรียนรู้ท้องถิ่นกับศูนย์การศึกษาระดับภาค มหาวิทยาลัย และห้องสมุดระดับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2.16 การมีระบบติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือมีปัญหาในการเรียนในลักษณะต่างๆ

นอกจากการบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกลแล้ว จากการศึกษาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ของ สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554: 21) ได้กล่าวถึง คำว่า “บริการช่วยเหลือผู้เรียน” ซึ่งมีการใช้คำที่มี

ความหมายใกล้เคียงกัน เช่น การแนะแนว (guidance) การให้คำปรึกษา (counseling) การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียน (student support) และคำอื่นๆ อีกซึ่งแต่ละสถาบันจะใช้คำเหล่านี้ในโอกาสต่างๆ กัน ดังนั้น “Student Support” จึงหมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่นอกเหนือจากการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนและ การจัดส่งเอกสารการเรียนการสอนไปยังผู้เรียนให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ บริการช่วยเหลือผู้เรียนในที่นี้มี 2 ลักษณะ คือ การช่วยเหลือด้านวิชาการ (academic support) และช่วยเหลือที่ไม่ใช่ด้านวิชาการ (non- academic support)



ภาพที่ 2.3 การบริการช่วยเหลือผู้เรียน

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554: 22) ได้กล่าวว่าเหตุผลที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียนนั้นมีมากมายหลายเหตุผล อาจสรุปเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 3 กลุ่ม คือ

1. เหตุผลในทางปฏิบัติ ประกอบด้วย

1.1 ความคงอยู่ของผู้เรียน เป็นที่เชื่อกันว่าบริการสนับสนุนหรือบริการช่วยเหลือจะช่วยให้ผู้เรียนคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลได้

1.2 ความต้องการของผู้เรียน บริการช่วยเหลือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้เรียนพิจารณาประกอบการตัดสินใจเลือกสถานศึกษา

2. เหตุผลในทางทฤษฎี ประกอบด้วย

2.1 ผู้เรียนรู้สึกโดดเดี่ยว ในระบบการศึกษาทางไกล ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเอง ซึ่งค่อนข้างโดดเดี่ยว บริการช่วยเหลือผู้เรียนจะช่วยให้ผู้เรียนได้ใกล้ชิดกับผู้สอน เพื่อนและสถาบัน

2.2 การเรียนในระบบทางไกล ผู้เรียนบริหารจัดการการเรียนการสอนของตนเอง บริการช่วยเหลือผู้เรียน จะให้โอกาสผู้เรียน ได้แสวงหาวิธีเรียนและปรับวิธีเรียน ได้เหมาะสมกับตนเอง

2.3 เหตุผลในเชิงจิตวิทยา ผู้เรียนที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมีทั้งปัญหาการเรียนและปัญหาส่วนตัว เช่น เจ็บป่วย หย่าร้าง มีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอสำหรับบางวิชาฯลฯ ผู้เรียนเหล่านี้ต้องการการกระตุ้น การให้กำลังใจและการช่วยเหลือ

Alan Tait (1995) ได้กล่าวถึงแนวคิดของบริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support Service) ว่าสามารถจำแนกออกได้เป็น

1. การบริการสนับสนุนการศึกษาด้านการเรียนการสอน ได้แก่

- 1.1 การให้คำปรึกษาทางวิชาการ
- 1.2 การแนะแนวการศึกษา
- 1.3 การจัดกลุ่มเพื่อนเรียน (peer group)

2. การบริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

- 2.1 การตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- 2.2 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอน
- 2.3 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การบริการสนับสนุนการแก้ปัญหาด้านการจัดการ ได้แก่

- 3.1 การแก้ปัญหาด้านการลงทะเบียน
- 3.2 การแก้ปัญหาการจัดส่งเอกสาร

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554: 22-23) ในการศึกษาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แบ่งบริการช่วยเหลือผู้เรียน ออกเป็นด้านที่ไม่ใช่วิชาการ และด้านวิชาการ ดังนี้

1. บริการช่วยเหลือผู้เรียน ด้านที่ไม่ใช่วิชาการ ได้แก่ บริการให้คำแนะนำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การเสนอแนะ และการสำรวจเพื่อตัดสินใจ ดังนี้

1.1 การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นกระบวนการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม และทันเวลาเกี่ยวกับสิ่งที่ศึกษา

1.2 การเสนอแนะ เป็นกระบวนการของการชี้ให้เห็นทางเลือกหลายๆทาง แล้วชี้แนะว่าทางเลือกใดน่าจะเหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด

1.3 การสำรวจเพื่อตัดสินใจ เป็นกระบวนการของการช่วยเหลือผู้เรียนให้สามารถค้นหาทางเลือกที่จะเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาหรืออาจเป็นการช่วยกันวิเคราะห์ให้เห็นจุดเด่น จุดอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

ลักษณะของเรื่องที่จะให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การให้คำปรึกษาเพื่อการพัฒนา (development advising) เป็นการช่วยเหลือผู้เรียนไปสู่เป้าหมายเฉพาะ เช่น การให้คำแนะนำด้านอาชีพ ด้านการเลือกวิชา ด้านทักษะการเรียนรู้ และการสร้างแรงจูงใจโดยทั่วไป เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 การให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหา (problem-solving advising) เป็นการช่วยเหลือที่จะให้ผู้เรียนผ่านพ้นปัญหาที่กระทบการเรียนรู้ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสถาบัน (ได้แก่ระเบียบ ค่าเล่าเรียน) ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน ปัญหาเรื่องการจัดเวลา ปัญหาส่วนตัว เป็นต้น

2. บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ ได้แก่ การสอนเสริม/การสอนทบทวน จะประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่าง ได้แก่ การอธิบายหลักสูตร การอธิบายเนื้อหาวิชา การให้ผลย้อนหลัง การประเมินอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การส่งเสริมความก้าวหน้าในการเรียน การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ที่ควรส่งเสริม มีดังนี้

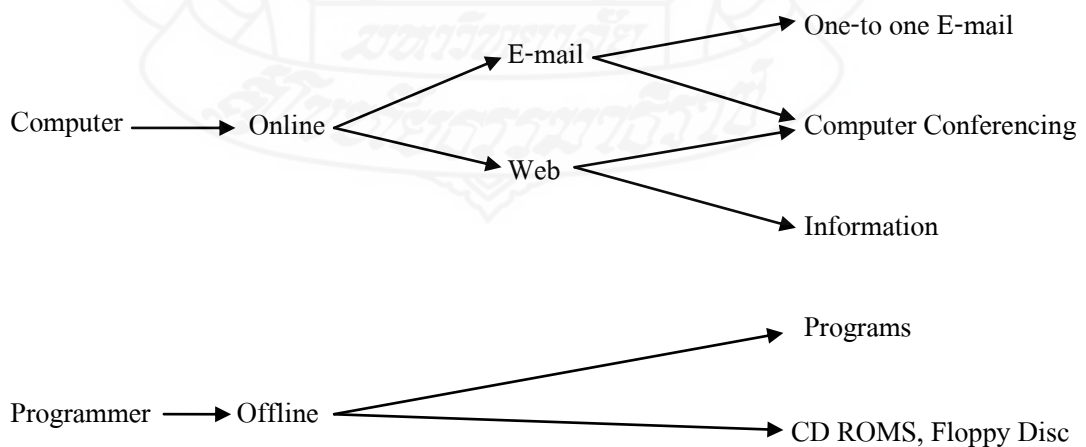


ภาพที่ 2.4 การบริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ

นอกจาก สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554: 23-24) ได้แบ่งบริการช่วยเหลือผู้เรียน ออกเป็นด้านที่ไม่ใช่วิชาการ และด้านวิชาการแล้ว สุมาลี สังข์ศรี และคณะยังได้อธิบายถึงการ ให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนทางไกล การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์ การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนแบบเผชิญหน้า ไว้ดังนี้

การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนทางไกล มีการพัฒนาการตามการพัฒนาของสื่อและเทคโนโลยี เริ่มจากการสื่อสารทางไปรษณีย์มาเป็นสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ บริการให้การช่วยเหลือผู้เรียนก็ใช้สื่อตามพัฒนาการของการศึกษาทางไกลด้วยเช่นกัน ดังตัวอย่าง

1. บริการช่วยเหลือโดยการเขียน ได้แก่ จดหมายน้อยตอบปัญหาในข่าวเวียนผ่านพับ
 2. บริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ สามารถจัดได้หลายลักษณะ เช่น การโทรศัพท์ระหว่างบุคคล การจัดสัมมนาทางโทรศัพท์ (conference calling)
 3. บริการช่วยเหลือโดยใช้ (Videophone calling)
 4. บริการช่วยเหลือโดยใช้ (voice-mail calling)
 5. บริการช่วยเหลือโดยใช้วีดิโอเทป (videotapes)
 6. บริการช่วยเหลือโดยใช้ข้ออดีโอเทป (audiotapes)
 7. บริการช่วยเหลือโดยให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำทางวิทยุ
 8. บริการช่วยเหลือโดยให้ข้อมูลข่าวสาร รำแนะนำทางโทรทัศน์
- การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์ สามารถทำได้หลายลักษณะ ดังนี้



ภาพที่ 2.5 การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์

การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนแบบเผชิญหน้า เป็นวิธีการที่ให้ประโยชน์ต่อนักศึกษามาก เพราะสามารถให้บริการช่วยเหลือทั้งในเรื่องวิชาการและไม่ใช่วิชาการ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงประเด็น แก้ปัญหาได้ชัดเจน ถึงแม้จะมีจุดอ่อนในเรื่องค่าใช้จ่าย และทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต้องมีเวลาพอ การบริการช่วยเหลือแบบเผชิญหน้า กระทำได้หลายลักษณะ ได้แก่

1. การพบกันตัวต่อตัว
2. การพบกันแบบเป็นกลุ่ม ในการพบกันแบบกลุ่มผู้ให้บริการสามารถนำวิธีการหลายๆ อย่างมาใช้ เช่น การแนะนำชื่อเพื่อนๆ ต่อกัน การระดมสมอง การเล่นเกมส์ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (<http://www.human.cmu.ac.th>) ได้กำหนดลักษณะการให้บริการต่างๆ ของการเรียนทางไกล ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ในศูนย์ภาษาฯ ทั้งในและต่างประเทศ พอสรุปได้ดังนี้

1. บริการด้านการฟัง เป็นบริการที่จัดให้มีศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เกือบทุกแห่ง และได้รับความนิยมจากผู้เรียนมาก อาจจะเป็นบุท แยกเป็น โต๊ะ เพื่อการฟังเป็นกลุ่มก็ได้ มีทั้งการฟังเพื่อการออกเสียง เพื่อความเข้าใจและความเพลิดเพลิน
2. บริการด้านการอ่าน มีทั้งการอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร นวนิยาย ตำราเรียน แผ่นเรื่องเรียงลำดับยากง่าย และมีเครื่องมือช่วยการอ่าน เช่น พจนานุกรม
3. บริการด้านการพูด-สนทนา-อภิปราย-สัมมนา อาจจัดเป็นรูปการอภิปรายรายกลุ่มระหว่างผู้เรียนหรือจัดให้มีการสนทนากับเจ้าของภาษา
4. บริการด้านการเขียนอาจเป็นการเขียนจากรูป แผนภูมิ โน้ตหรือจากความคิดของผู้เรียนเอง อาจเป็นการเขียนระดับประโยค ย่อหน้า หรือหลายย่อหน้า
5. บริการด้านการวิจัย อาจฝึกผู้เรียนให้มีทักษะการค้นคว้าวิจัยโดยใช้ SRA Research lab
6. บริการด้านการภาพยนตร์และเทปบันทึกภาพ โดยจัดฉายตามวัน เวลา ที่กำหนดและแจ้งให้ผู้เรียนทราบล่วงหน้า อาจมีเนื้อเรื่องคร่าวๆ ให้ผู้เรียนอ่านก่อนด้วยก็ได้
7. บริการด้านเกมส์ มีทั้งเกมส์เดี่ยว เช่น เกมส์เกี่ยวกับศัพท์ Crossword puzzles ปัญหา และเกมส์กลุ่ม เช่น Scrabble, Jabberwocky, Communication games
8. บริการด้านการฝึกไวยากรณ์ เช่น การเชื่อมประโยค การฝึกปากเปล่า การเติมคำในช่องว่าง
9. บริการด้านการทดสอบ เช่น การสอบ TOFEL, RSA, FCE เป็นต้น

10. บริการด้านการแสดงและนิทรรศการ เช่น การจัดกระดานแสดงภาพยนตร์ การจัดแต่งศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามโอกาสและวันพิเศษต่างๆ

11. บริการด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการเรียนรู้ด้วยตนเอง

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) (<http://www.au.edu>) ให้ความสำคัญกับการบริการสนับสนุนนักศึกษา โจทย์หลักที่ทางมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการศึกษา คือ การสร้างเครื่องมืออำนวยความสะดวกและบริการสนับสนุนให้นักศึกษาที่มีมากกว่า 20,000 คน ได้เรียนอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลหรือเสียเวลากับการเดินทาง รวมทั้งยังสามารถใช้บริการอัพเดทข้อมูลความเคลื่อนไหวทั้งของตัวเอง และมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็ว แบบเรียลไทม์ ด้วย “U Town” มหาวิทยาลัยเสมือนจริง เพื่อสร้างประสบการณ์นอกห้องเรียนบนโลกออนไลน์ที่ผสมผสานความบันเทิงและการเรียนรู้อย่างลงตัว ในรูปแบบ 3 มิติ หรือ 3D-Virtual Community Online โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพื่อรองรับซึ่งนอกจากจะตอบโจทย์เรื่อง Student Social Networking แล้ว ได้เปิดบริการเพิ่มส่วนไลฟ์สไตล์ (Life-style) ด้วยการมีร้านค้ามากมายให้เลือกซื้อ อาทิ เทเลวิช บานาน่าไอที ซารางเฮ พร้อมเปิดช่องทางบริการชำระเงินผ่าน mPAY-Mobile Payment จากเอไอเอส

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้มีบริการทางการศึกษา (Education Service Provider) และการบริการสังคม (Social Service Provider) เพราะมหาวิทยาลัยกับสังคมต้องทำงานร่วมมือกัน การบริการความรู้หรือการตอบแทนคืนกลับให้กับสังคม ถือเป็นภารกิจหลักที่จักต้องดำเนินการ และเป็นหน้าที่หนึ่งของบุคลากรในสถาบันการศึกษา ซึ่งออกมาในรูปของการผ่อนคลายงานวิชาการของมหาวิทยาลัยไปสู่สังคม โดยการให้บริการความรู้ต่างๆ เช่น ศูนย์วิจัย ABAC POLL และศูนย์ ABAC SIMBA (ABAC Social Innovation in Management and Business Analysis) ซึ่งเป็นศูนย์วิจัยที่ให้ความรู้และข้อมูลงานวิจัยทางด้านการเมืองสังคมและธุรกิจ ศูนย์สร้างสรรค์นวัตกรรมทางธุรกิจ หรือ ICE CENTER (Innovation, Creativity and Enterprise) เป็นศูนย์ให้ความรู้ด้านการทำธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไป ศูนย์พัฒนาองค์กร หรือ ODI (Organization Development Institute) ให้ความรู้และฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน และ ABAC Consumer Index โครงการสำรวจข้อมูลดัชนีผู้บริโภค เก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริโภคจากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างคลังข้อมูลดัชนีผู้บริโภคในภูมิภาคอาเซียนในปี 2011 โดยอิงอยู่กับการให้บริการสังคมของมหาวิทยาลัย 2 ระดับ คือ ระดับอาจารย์ โดยนำความรู้ไปเผยแพร่สู่สาธารณชน และส่วนของสถาบันคือการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมให้บริการสังคม

Schlossberg, Lynch & Chickering (1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสนับสนุนการศึกษา ของนิสิตนักศึกษา โดยจัดเป็นกลุ่มดังนี้

1. การบริการช่วงการเข้าศึกษาต่อ

เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ในช่วงการเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ตั้งแต่การให้ข้อมูลในการรับจนถึงภาคเรียนที่ 1 นั้นปีที่ 1 ได้แก่ บริการก่อนการรับ การสรรหา การรับ การช่วยเหลือทางการเงิน การจ้างงาน การปฐมนิเทศ การวางแผนการศึกษา การประเมิน ทักษะทางวิชาการ การประเมินการเรียนรู้เพิ่มเติม และการลงทะเบียน

ผู้ดำเนินการคัดเลือกและฝ่ายปฐมนิเทศจะต้องสามารถเชื่อมโยงระหว่าง การเรียนตามปกติกับการสร้างความเป็นอิสระในตัวของนิสิตนักศึกษา (Autonomy) การสร้าง สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นและการมีเป้าหมายในชีวิต ซึ่งมหาวิทยาลัยวอชิงตันตะวันตก (Western Washington University) ได้นำแนวทางพัฒนา 3 ด้าน สำหรับการปฐมนิเทศนิสิตนักศึกษาใหม่คือ

- 1.1 การประเมินและการสำรวจนิสิตนักศึกษา
- 1.2 การสร้างพันธการะกับนิสิตนักศึกษาอย่างเป็นทางการ
- 1.3 การเริ่มปรับเปลี่ยนนิสิตนักศึกษา

การบริการนิสิตนักศึกษานุเคราะห์ต่างๆ ของสถาบัน นิสิตนักศึกษาแต่ละคน ต้องการคำแนะนำที่แตกต่างกันออกไป (Chickering and Reisser, 1993) การปฏิบัติการเชิงรุกกับ นิสิตนักศึกษาแต่ละคนจะเป็นการติดตามความก้าวหน้า ให้การสนับสนุนที่ต้องการและการบันทึก ผลที่ได้รับไปพร้อมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตนักศึกษาที่อยู่ในภาวะเสี่ยงจะได้รับการดูแลเป็น พิเศษ ตั้งแต่เข้าสู่สถาบัน และถ้าในปลายภาคการศึกษานิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าทางวิชาการ แล้วการช่วยเหลือก็อาจลดลง

2. การบริการเสริม

กิจกรรมสนับสนุนจะช่วยนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปด้วยดี และเพิ่มประสบการณ์ในชั้นเรียนด้วย กิจกรรมร่วมหลักสูตรในการพัฒนา (Developmental Curricular Activities) ซึ่งรวมทั้งการบริการสนับสนุนทางวิชาการ การพัฒนาสาขาอาชีพที่ต้องการ การให้คำปรึกษาส่วนตัว โปรแกรมการศึกษา การนันทนาการ การศึกษาและกิจกรรมทางด้าน วัฒนธรรม การบริการด้านสุขภาพและพลาสมา ย องค์กรนิสิตนักศึกษา ชีวิตในหอพัก เป็นต้น โครงการและบริการต่างๆ ที่จัดสนับสนุน จะช่วยนิสิตนักศึกษาให้เกิดความสำเร็จต่อระยะเวลาที่ อยู่ในสถาบัน เช่น กิจกรรมร่วมหลักสูตร (Co-curricular) ซึ่งจะให้คุณค่าทางประสบการณ์ใน สถาบันซึ่งไม่เพียงเป็นสิ่งพิเศษและเกิดขึ้นนอกหลักสูตรแต่มีความสำคัญเท่าเทียมกับกิจกรรมใน หลักสูตร ดังนั้นอาจมีรายวิชาในแบบเดิมๆ เช่น วิชาสัมมนาเพื่อการเป็นนิสิตนักศึกษาที่ประสบความสำเร็จ เน้นทักษะการสื่อสาร การสำรวจอาชีพที่ต้องการ การลงทะเบียนจะมีขอบเขตในศิลป ศาสตร์ 7 สาขา คือ ไวยากรณ์ (Grammar) ตรรกวิทยา (Logic) วาทศาสตร์ (Rhetoric) เลขคณิต

(Arithmetic) เรขาคณิต (Geometry) ดาราศาสตร์ (Astronomy) และดนตรี (Music) ซึ่งวิชาศิลปศาสตร์ 7 ประการนี้ เป็นพื้นฐานของการศึกษาวิชาชั้นสูง เช่น กฎหมาย ศาสนศาสตร์ และแพทยศาสตร์ มีฐานะคล้ายวิชาศึกษาทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานในหลักสูตรอุดมศึกษาปัจจุบัน (วิจิตรศรีสอาน 2518) ซึ่งนิสิตนักศึกษาสามารถศึกษาได้จากกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งได้แก่ หมวดวิชา สังคมศาสตร์ มนุษย์ศาสตร์ วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ และหมวดวิชาภาษาอังกฤษ

มหาวิทยาลัยแมริแลนด์ (University of Maryland) (<http://www.umd.edu>) ได้เห็นความสำคัญของปัจจัยที่ไม่ใช่ด้านวิชาการดังกล่าวว่ามีผลต่อความสำเร็จของนิสิตนักศึกษา และมีการทบทวนในการศึกษาเรื่องราว เกี่ยวกับการคงสภาพนิสิตนักศึกษา พบปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของนิสิตนักศึกษา เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตศึกษากับอาจารย์ พันธะระต่อค่านิยมของบุคคล และเป้าหมายของการศึกษา ประสบการณ์การเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ การมองโลกในแง่ดี เป็นต้น และได้มองถึงทางใหม่ในการช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาด้วย ได้แก่

2.1 การปรับปรุงการบริหารเวลาและทักษะการเรียน
2.2 การอภิปรายด้านวิชาการที่เกี่ยวข้อง และการให้การแนะนำรายสัปดาห์
เกี่ยวกับการเรียน

- 2.3 การเลือกอาชีพและประสบการณ์
- 2.4 การปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์กับคณาจารย์
- 2.5 ให้ความสะดวกในการทำกิจกรรมของสถาบัน

3. บริการช่วงหลัง

การบริการในช่วงหลังสุดเป็นบริการในช่วงการเข้าสู่การทำงาน หรือการเรียนต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งรวมทั้งการฝึกงาน การหางาน การเขียนประวัติส่วนตัว การสัมภาษณ์ บริการหางานให้ทำ เป็นต้น

ทั้งนี้ไม่ว่านิสิตนักศึกษาที่กำลังจะเรียนจบ กำลังย้ายไปสู่สถาบันใหม่ การออกกลางคัน การหยุดเรียน การบรรจุนาน การสัมภาษณ์ตอนออก การบริการ ควรเป็นไปอย่างผสมกลมกลืนให้ออกไปอย่างสะดวก เรียบร้อย เพื่อการพัฒนาทัศนคติ การบริการต่างๆ เหล่านี้สามารถทำได้มาก โดยเฉพาะช่วงในการตัดสินใจ การสร้างความพอใจให้กับนิสิตนักศึกษาเหล่านั้น ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นเดียวกับตอนเข้ามา จุดของการออกจากสถาบันของนิสิตนักศึกษาจะเป็นโอกาสดีที่จะประเมินโปรแกรมต่างๆ ของสถาบันให้เกิดประสิทธิภาพได้ เพราะผู้ที่ออกไปจะให้ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2543) ได้กล่าวถึงระบบการให้บริการสนับสนุน การศึกษาตาม โครงการบริการการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่า เป็นกระบวนการอำนวยความสะดวกและปัจจัยในการติดต่อประสานงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอกในการติดต่อขอรับข้อมูล ส่งงาน และประสานงานระหว่าง การเรียนดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป เป็นการติดต่อเพื่อรับงานและส่งงานของนิสิตซึ่งมี องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นการเผยแพร่ข่าวสาร หรือการแจ้งระเบียบแนว ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบขั้นตอนและแนวปฏิบัติเพื่อให้ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน

1.2 ด้านแบบฟอร์ม คือ การใช้แบบฟอร์มที่งานวิชาการกำหนดขึ้นเพื่อขอรับ บริการของนิสิต

1.3 ด้านการลงทะเบียนเรียน คือ การลงทะเบียนเรียนของนิสิตแต่ละหลักสูตร ที่จะเรียนในแต่ละภาคการศึกษา และการลงทะเบียนในกรณีพิเศษอื่นๆ

2. ด้านจัดการเรียนการสอน เป็นการดำเนินงานสนับสนุนให้นิสิตได้รับการจัด กิจกรรมการเรียนรู้ตามโครงสร้างของหลักสูตร ได้แก่

2.1 ด้านการส่งผลการเรียน คือ การส่งผลการเรียนในรายวิชาของแต่ละภาค เรียนให้กับงานทะเบียน

2.2 ด้านการจัดทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ การให้บริการ ในขั้นตอนการรับและส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อ อำนวยความสะดวกให้นิสิตบรรลุผลสำเร็จในการจัดทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.4 การบริการสนับสนุนการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลในด้านต่างๆ ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จากแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2552-2556) (แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2552-2556, 2552:1) โดยหวัง ให้เป็นแผนชี้นำ กำกับทิศทางการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้เกิดความต่อเนื่อง สอดคล้อง กับการเปลี่ยนแปลงที่มีอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ในการแผนพัฒนาฯ ฉบับนี้ มีการผนึกกำลังในการทำงานอย่างหนัก และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และเป็นระบบในเชิงบูรณาการเป็นแบบ One-Team เพื่อทำงานขับเคลื่อนในการพัฒนา

ทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการกำหนด วิสัยทัศน์ในแผนพัฒนาฯ ฉบับนี้ไว้ว่า “มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิด ที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกลชั้นนำของโลก ให้การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคน”

ในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2552-2556) ได้กำหนด พันธกิจหลัก 4 ประการ คือ (1) พัฒนาการเรียนการสอนทางไกลโดยมุ่งผลิตบัณฑิตทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ (2) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงพัฒนาชุมชน องค์กร สถาบันในสังคม เพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมฐานความรู้ (3) วิจัย ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ และภูมิปัญญาไทย ตลอดจน (4) อนุรักษ์ส่งเสริม พัฒนาศิลปและวัฒนธรรม พร้อมกับการกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายตลอด 5 ปี ภายใต้แผนพัฒนาฉบับนี้ประกอบด้วย แผนที่สำคัญ 9 ประการ ดังนี้คือ (1) แผนพัฒนาคุณภาพวิชาการ (2) แผนพัฒนาคุณภาพสื่อการศึกษาทางไกล (3) แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (4) แผนขยายโอกาสทางการศึกษา (5) แผนการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต (6) แผนบริการวิชาการ/วิชาชีพสู่สังคม (7) แผนหลักการวิจัยของ มสธ. (8) แผนพัฒนาอุทยานการศึกษาและส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรม และ (9) แผนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

จะเห็นได้ว่า ในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2552-2556) มีจุดเน้นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพสื่อการศึกษาทางไกล อีกทั้งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นสถาบันที่ให้บริการทางการศึกษาผ่านระบบทางไกล มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดบริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสามารถแข่งขันกับสถาบันอื่นได้ มุ่งให้เกิดการผสมผสานระหว่างบริการที่ประทับใจกับคุณภาพทางวิชาการ ดังนั้นการบริการสนับสนุนการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงเป็นสำคัญในการเชิญชวนนักศึกษาให้เข้ามาเรียนที่มหาวิทยาลัย

จากการศึกษาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ของ สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2554:30-34) ได้กล่าวถึงการบริการการสนับสนุนการศึกษาทางไกล ในด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 5 ด้านตามประเด็นการศึกษาของโครงการวิจัยย่อย ดังนี้

1. การลงทะเบียนเรียน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการลงทะเบียนเรียน คือ สำนักทะเบียนและวัดผล ซึ่งดำเนินการด้านการลงทะเบียนของนักศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523

ปัจจุบันการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีหลายช่องทางประกอบด้วย

1.1 ลงทะเบียนเรียนและชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกสาขาทั่วประเทศ

1.2 ลงทะเบียนเรียนทางโทรศัพท์ (1551) และชำระเงินด้วยวิธีหักเงินจากบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย

1.3 ลงทะเบียนเรียนและชำระเงิน ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ทุกสาขาทั่วประเทศ

1.4 ลงทะเบียนทาง Internet และชำระเงินด้วยวิธีหักเงินจากบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย

1.5 ลงทะเบียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ มสธ. หรือ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 ศูนย์

2. การจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์

การจัดการศึกษาทางไกลของ มสธ. ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักในการเรียนการสอน ซึ่งเรียกว่า “ชุดการสอน” ดังนั้น การจัดส่งชุดการสอนให้กับนักศึกษาจึงใช้ไปรษณีย์เป็นหลัก ปัจจุบันบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่จะนำชุดการสอนนี้ส่งต่อให้กับนักศึกษา โดยมีรูปแบบการให้บริการคือกำหนดศูนย์ที่รับผิดชอบในการคัดแยก และกระจายไปรษณีย์ภัณฑ์ไปตามศูนย์ทั่วประเทศ 14 แห่ง เพื่อนำจ่ายไปยังปลายทางโดยใช้รหัสไปรษณีย์เป็นตัวกำกับ ปัจจุบันเมื่อสำนักบริการการศึกษาได้รับข้อมูลการลงทะเบียนจากสำนักทะเบียนและวัดผลแล้ว จะสามารถดำเนินการจัดส่งผ่านระบบไปรษณีย์ได้ภายใน 3 วัน และใช้เวลาในการนำจ่ายอีก 3-6 วัน ในกรณีที่สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ในประเทศที่นำจ่ายผู้รับ และส่งคืนผู้ฝากส่งไม่ได้ ที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางจะปิดประกาศให้ทราบมีกำหนด 1 เดือน นับจากวันที่ส่งของนั้นกลับคืนมาถึงต้นทางเพื่อให้ผู้ฝากส่งมารับคืน เมื่อพ้นกำหนด แล้วจะเก็บรักษาไว้อีกระยะเวลาหนึ่งตามที่ไปรษณีย์กำหนด ถ้าพ้นกำหนดการเก็บรักษาแล้วจะถือว่าสิ่งของนั้นเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย ซึ่งจะดำเนินการจำหน่ายหรือทำลายได้

3. การให้บริการสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยตามพันธกิจและบทบาทหน้าที่ของของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานส่วนกลางจำนวน 8 หน่วยงาน หน่วยงานส่วนภูมิภาค จำนวน 10 หน่วยงาน ในส่วนกลางประกอบด้วย (1) ศูนย์สารสนเทศ (2) งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี (3) ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา (4) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา (5) ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา (6) งานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

- (7) ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง (8) ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ
(9) หน่วยงานส่วนภูมิภาค คือศูนย์วิทย์พัฒนา จำนวน 10 แห่ง

4. การพัฒนาทักษะการเรียนรู้

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นบริการสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีความจำเป็นต่อนักศึกษาทั้งในระบบการศึกษาทั่วไป และระบบการศึกษาทางไกล ทักษะการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นักศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องมี สถานการศึกษา (2548) ระบุว่า ผู้เรียนควรมีการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ที่สำคัญ 7 ประการ คือ (1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2) ทักษะในการจัดระบบระเบียบ (3) ทักษะในการรวบรวมความรู้ ข้อสนเทศ (4) ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (5) ทักษะในการทำงานและเรียนรู้ด้วยตนเอง (6) ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม (7) ทักษะในการคิดคำนวณการอ่านและแปลความหมายตัวเลข

ในภาพรวม การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสื่อสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่า มีการสนับสนุนด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ Web casting CD เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน การจัดฝึกอบรม การให้บริการตอบคำถามคณาจารย์ให้บริการในบทบาทของการเป็นวิทยากร นำเสนอและนักวิชาการสายสนับสนุนดำเนินการในบทบาทของผู้จัดทำ ผู้ผลิต ผู้ประสานงานการผลิตมากกว่าจะเป็นการเน้นด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้

5. การให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเพื่อเป็นสถานที่ให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ใช้เป็นสถานที่จัดสอบ สอนเสริม ปฐมนิเทศนักศึกษา และบริการการศึกษาอื่นๆ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศให้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาประจำท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนอย่างทั่วถึง ประกอบด้วย ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชา ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจกรรม มสธ. และศูนย์วิทย์พัฒนา เป็นต้น

นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่านับตั้งแต่สภามหาวิทยาลัยได้ประกาศใช้ระบบการสอนทางไกลตามแผน มสธ. 2543 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2544 เป็นต้นมา (<http://www.stou.ac.th/applystou/sys1.htm>) มหาวิทยาลัยได้พัฒนาองค์ประกอบสำคัญๆ เพื่อให้เป็นไปตามแผน มสธ. 2543 ได้แก่ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ในปี 2554 มหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนทางไกลเพื่อให้เหมาะสม และสะดวก กับผู้เรียนในการเรียนด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น ในลักษณะชุดการสอนทางไกลที่ประมวลประสบการณ์แต่ละหลักสูตร และมีสื่อที่มีความ

หลากหลายในการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ต่างๆ ในลักษณะการประสานสื่อ (convergence media) ไปยังผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ชุดการสอนทางไกลมีสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักโดยมีสื่อชนิดอื่นเป็นสื่อเสริม และมีกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา

1. รายการวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยจัดให้มีรายการวิทยุกระจายเสียง ประกอบชุดวิชาในชุดวิชาศึกษาทั่วไป ชุดวิชาแกน หรือชุดวิชาเฉพาะบางชุดวิชา ชุดวิชาละ 15 รายการ ความยาวรายการละ 20 นาที นักศึกษาสามารถติดตามรับฟังรายการดังกล่าวได้ตามตาราง ออกอากาศ ที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้กับนักศึกษาล่วงหน้า หรือรับฟังผ่านทางเว็บไซต์ มสธ. คลิกที่ STOU Online เลือก Radio Online และทางสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หรือใช้บริการการกระจายเสียงในเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเครือข่ายเพื่อการศึกษา ที่ส่งสัญญาณจากสถานีแม่ข่ายที่กรุงเทพมหานครไปยังสถานีย่อย 11 สถานี ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ลำปาง ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี สงขลา นครสวรรค์ กระบี่ จันทบุรี ระนอง และแม่ฮ่องสอน

2. รายการวิทยุโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยจัดให้มีรายการวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อเสริม ในชุดวิชาศึกษาทั่วไป ชุดวิชาแกน หรือเฉพาะบางชุดวิชา ชุดวิชาละ 4 รายการ ความยาวรายการละ 30 นาที โดยมหาวิทยาลัยจะจัดส่งตารางออกอากาศรายการวิทยุโทรทัศน์แต่ละภาคการศึกษาให้ล่วงหน้า นักศึกษาสามารถชมรายการทางสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) สถานีวิทยุโทรทัศน์การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมโรงเรียนวังไกลกังวล (DLTV8 หรือ TRUE VISIONS 193) สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (ETV ช่อง 180) หรือชมรายการผ่านทางเว็บไซต์ มสธ. คลิกที่ STOU Online เลือก TV Online นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งสถานีโทรทัศน์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU Channel) เพิ่มอีก 1 ช่องทาง ออกอากาศผ่านดาวเทียมในระบบซีแบนด์ (C band) ตลอด 24 ชม. ทำให้นักศึกษาสามารถชมรายการเพื่อการสอนเสริมรายการประกอบชุดวิชา รายการบริการทางวิชาการแก่สังคม รายการแนะแนวและรายการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเต็มที่ สำหรับช่องการรับชม STOU Channel สามารถติดต่อผู้ให้บริการงานรับสัญญาณดาวเทียม เพราะช่องการรับชมอาจแตกต่างกัน เช่น ของ PSI รับชมได้ที่ ช่อง 144 หรือ 146

3. Media on Demand นักศึกษาสามารถรับฟัง ชมรายการวิทยุกระจายเสียง และรายการวิทยุโทรทัศน์ที่เผยแพร่ออกอากาศไปแล้วได้ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ Media on Demand เพื่อเป็นทางเลือกในการเรียนของนักศึกษา โดยสามารถเลือกรับฟังรับชมรายการย้อนหลังได้ที่ เว็บไซต์ มสธ. คลิกที่ STOU Online เลือก Media on Demand

4. วิธีประจำชุกวิชา ในชุกวิชาที่ต้องการขยายความเข้าใจในเนื้อหาเอกสาร การสอนประจำชุกวิชาด้วยเสียง และภาพเคลื่อนไหว มหาวิทยาลัยได้ผลิตวีดิทัศน์ประจำชุกวิชาขึ้น เพื่อเสนอเรื่องราวการแสดงกระบวนการการสาธิตที่สอดคล้องเดิมเต็มเนื้อหาสาระของชุกวิชา ไม่เกิน 1 แผ่นต่อชุกวิชา จำนวน 4 รายการๆ ละ 30 นาที

5. ซีดีเสียงประจำชุกวิชา มหาวิทยาลัยได้ผลิตซีดีเสียงในรูปแบบของ mp3 ประจำชุก วิชา เพื่อขยายเสริมหรือสรุปเนื้อหาสาระของเอกสารการสอนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจัดส่งให้ นักศึกษาพร้อมเอกสารการสอน จำนวน 1 แผ่น ต่อชุกวิชา

6. มัลติมีเดียประจำชุกวิชา มหาวิทยาลัยได้ผลิตชุดการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ รูปแบบมัลติมีเดียประจำชุกวิชา ในบางชุกวิชา ใช้คู่กับเอกสารการสอน มีรูปแบบการนำเสนอ ลักษณะมัลติมีเดียเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่จำเป็นในเอกสารการสอน หรือการเสนอเรื่องราวเป็น กรณี ในลักษณะสื่อประสมที่เน้นการปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน จำนวน 1 แผ่น ต่อชุกวิชา หรือ ประมาณ 15 โมดูล

7. การเรียนการสอนออนไลน์ (e-Learning) มหาวิทยาลัยจัดให้มีการเรียน การสอนผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งระดับปริญญาตรีบางชุกวิชาและ ระดับบัณฑิตศึกษา ครอบคลุม การจัดทำประกาศนียบัตรชุกวิชารายละเอียดชุกวิชา ปฏิทินการศึกษา เนื้อหาการเรียน การสอนในรูปแบบเรียนออนไลน์ การมอบหมายกิจกรรม การประเมินผลรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ระหว่าง ผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน โดยนักศึกษาสามารถดูรายละเอียดชุกวิชาที่เปิดสอน และศึกษาได้ทางเว็บไซต์ มสธ. คลิกที่ STOU Online เลือก e-Learning

8. m-Learning: สื่อการเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์มือถือ มหาวิทยาลัยได้จัดทำสื่อ การเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยนำสื่อภาพและเสียงมาปรับรูปแบบ เพื่อให้ศึกษาดาวน์โหลด มาใช้งานกับโทรศัพท์มือถือได้ โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ มสธ.คลิกที่ STOU Onlineเลือก m-Learning และในอนาคตอันใกล้นี้มีมหาวิทยาลัยจะพัฒนา m-Learning ให้สามารถศึกษาสื่อสาร พุดคุย และมีปฏิสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

9. e-Tutorials: การสอนเสริมผ่านทางอินเทอร์เน็ตและดาวเทียม มหาวิทยาลัยได้ จัดให้มีการสอนเสริมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต และดาวเทียม (e-Tutorials) เป็นรายการสอน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับการสอนเสริมในเนื้อหาสาระสำคัญของชุกวิชา และเพิ่มเติม ความรู้ใหม่ๆ ให้เท่าทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการจากผู้สอนโดยตรง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ นักศึกษาสอบถามปัญหาข้อสงสัยในเนื้อหาวิชาผ่านทางโทรศัพท์ และกระดานสนทนาผ่าน ทางเว็บไซต์ มสธ. คลิกที่ STOU Online เลือก e-Tutorials

จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้นักศึกษา และผู้เรียนได้รับความสะดวกและเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ จนสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตามปณิธานของมหาวิทยาลัยที่ว่า “มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยเปิดยึดหลักการศึกษาดลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบอาชีพและขยายโอกาสการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จมัธยมศึกษา เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล และสังคมด้วยระบบการศึกษาทางไกล...” อย่างแท้จริงต่อไป

3. ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3.1 ความเป็นมาของศูนย์วิทยพัฒนา

จากแนวคิดของการจัดตั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิด มหาวิทยาลัยได้มุ่งเน้นในการพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลที่มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญในการจัดบริการนักศึกษาอย่างทั่วถึงมากที่สุดเพื่อให้สามารถเปิดโอกาสการศึกษาและเสริมประสบการณ์ให้แก่นักศึกษาอย่างสมบูรณ์แบบ

ในการบริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายในการให้บริการที่กว้างขวางทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยราชการอื่นๆ อาทิ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภาค ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ในเวลาเดียวกันได้กำหนดแนวคิดของการมี “ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคถาวร” ซึ่งจะเป็นศูนย์บริการการศึกษาในส่วนภูมิภาคที่เป็นของมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมการบริการการศึกษาให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ภายใต้การดูแลของ “สำนักบริการการศึกษา” ไว้ด้วย

เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2529 “ศูนย์บรรณสารสนเทศ” ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ในสังกัดสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น “สำนักบรรณสารสนเทศ” และได้รวมแนวคิดการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคถาวร จากสำนักบริการการศึกษาไว้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักบรรณสารสนเทศด้วย โดยมีชื่อใหม่ว่า “ศูนย์วิทยบริการ” เพื่อให้บริการห้องสมุด สื่อการศึกษาจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และเป็นแหล่งในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของมหาวิทยาลัย

หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งสำนักบรรณสารสนเทศ ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการการศึกษา ที่เป็นของมหาวิทยาลัย ภายใต้ชื่อศูนย์วิทยบริการอย่างเป็นทางการ มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายของการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการทั้งสิ้นจำนวน 10 แห่ง กระจายอยู่

ทั่วประเทศ โดยศูนย์วิทยบริการแต่ละแห่งจะมีขอบเขตในการบริการครอบคลุมจังหวัดใกล้เคียง 5-10 จังหวัด ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิศาสตร์และการคมนาคมในการจัดหาสถานที่ตั้งของศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จะใช้ที่ดินที่เป็นของส่วนราชการ หรือที่ที่เอกชนบริจาคให้ เพื่อมิให้เป็นภาระด้านการลงทุนเรื่องสถานที่จัดตั้งมากเกินไป และเป็นความพยายามที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือกับชุมชนตั้งแต่จุดเริ่มต้น

การดำเนินการจัดหาที่ดิน ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดส่งคณะบุคลากรเดินทางไปประสานงานในจังหวัดเป้าหมายเพื่อให้ได้ที่ดินที่มีความเหมาะสม มีคมนาคมสะดวกอยู่ในเขตชุมชน มีเนื้อที่ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนงบประมาณการก่อสร้าง ด้วยปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้การจัดหาที่ดินต้องใช้ความพยายามและอดสาหัสของผู้ที่เกี่ยวข้อง และในบางจังหวัดจำเป็นต้องปรับแผน จนกระทั่งสามารถจัดหาที่ดินเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์วิทยพัฒนาบริการครบทั้ง 10 แห่ง ดังต่อไปนี้

ในปี 2530 มหาวิทยาลัยได้รับการบริจาคที่ดินจาก นายเอกศักดิ์ นวกิจไพฑูรย์ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และได้รับงบประมาณแผ่นดินจากการขอแปรญัตติงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2531 เป็นค่าก่อสร้าง แต่ด้วยปัญหาภัยธรรมชาติอย่างรุนแรงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้การก่อสร้างล่าช้า ทำให้แล้วเสร็จเรียบร้อยในปี 2533 ต่อมามหาวิทยาลัยได้จัดส่งบุคลากรจำนวน 19 ราย ไปปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 และเริ่มเปิดให้บริการศูนย์วิทยบริการ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแห่งแรกตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2534 เป็นต้นมา

ในระยะเวลาต่อมา มหาวิทยาลัยได้ประสานงานและได้รับความเห็นชอบในการขอใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ในจังหวัดนครสวรรค์ อุบลราชธานี สุโขทัยและจันทบุรี ต่อมาได้รับการบริจาคที่ดินที่จังหวัดลำปาง และจังหวัดยะลา จากเอกชน คือ นายบุญชู ตรีทอง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดลำปาง และนายอาวุธ เจษฎาไกรสรในจังหวัดยะลา และได้ขอใช้ที่ราชพัสดุในจังหวัดนครนายก ส่วนในจังหวัดเพชรบุรี มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดหาที่ดินเช่นเดียวกับจังหวัดอื่นๆ จนถึงขั้นสุดท้ายจึงได้ดำเนินการขอเช่าที่ดินธรณีสงฆ์ของวัดมหาธาตุวรวิหาร และวัดโพธิ์กรู

หลังจากที่ได้มีการก่อสร้างศูนย์วิทยพัฒนาบริการ จังหวัดนครศรีธรรมราชไปแล้ว มหาวิทยาลัยได้ประสานกรมโยธาธิการ เพื่อให้มีการออกแบบศูนย์วิทยบริการ 9 แห่ง ที่เหลือให้เหมือนกัน เพื่อความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และได้ดำเนินการก่อสร้างตามงบประมาณที่ได้รับ

ในปี 2538 มหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนชื่อศูนย์วิทยบริการเป็น “ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ” และมหาวิทยาลัยได้เปิดให้บริการ ณ ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ รวมทั้งสิ้น 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนาบริการจังหวัดนครศรีธรรมราช นครสวรรค์ อุบลราชธานี เพชรบุรี และสุโขทัยและได้

เตรียมการที่จะเปิดให้บริการในปี 2541 อีก 2 จังหวัด คือ จังหวัดลำปางและอุดรธานี ส่วนในศูนย์
วิทย์พัฒนาบริการในจังหวัดจันทบุรี และยะลา ได้เปิดให้บริการในปี 2542 ต่อมาปี 2543 ได้เปิด
ให้บริการแห่งที่ 10 ในจังหวัดนครนายก

หลังจากที่ได้มีการดำเนินการของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการไปแล้วระยะหนึ่ง
มหาวิทยาลัยเล็งเห็นว่าภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการมีขอบข่ายที่กว้างขวางกว่าการให้บริการ
แต่เพียงเรื่องห้องสมุดและสื่อการศึกษา การให้สังกัดอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักบรรณสารสนเทศ
จะไม่สอดคล้องกับภารกิจที่แท้จริง ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-
2544) มหาวิทยาลัยจึงได้เสนอจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ แยกออกเป็นอิสระภายใต้การกำกับดูแล
ของหน่วยงานใหม่ คือ “สำนักวิทย์พัฒนาบริการ” เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการวางแผน
ประสานงาน การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการให้เป็น
แนวทางเดียวกัน และตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2543 ได้เปลี่ยนชื่อ “สำนักวิทย์พัฒนาบริการ” เป็น “สำนักวิทย์พัฒนา” และ
“ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ” เป็น “ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”

3.2 ความเป็นมาของศูนย์วิทย์พัฒนา นครศรีธรรมราช

ประมาณปี พ.ศ. 2529 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้จัดทำโครงการจัดตั้ง
ศูนย์วิทย์บริการ และจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 106 ตอนที่
210 หน้า 569 (ข้อ 7) ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2532 มีชื่อว่า “ศูนย์วิทย์บริการ (Area Resource Center)”
โดยเป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้บังคับบัญชาของสำนักบรรณสารสนเทศ และสามารถเปิดดำเนินงาน
ครั้งแรกเมื่อ 1 กรกฎาคม 2534 เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค ในการบริการ
ห้องสมุดและสื่อการศึกษา ตลอดจนให้บริการทางวิชาการอื่นๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยและประชาชนที่สนใจในพื้นที่จังหวัดต่างๆ รอบๆ ที่ตั้งศูนย์ฯ ในขั้นแรกกำหนดจะ
จัดตั้ง 10 แห่ง แต่มีเหตุขัดข้องหลายประการ จึงสามารถจัดตั้งสำเร็จเพียงศูนย์เดียว คือ ศูนย์วิทย์
บริการ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัด
นครศรีธรรมราช และมีผู้บริการศูนย์ฯ เรียกว่า “หัวหน้าศูนย์” และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น
“ศูนย์วิทย์บริการภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช” เขตพื้นที่บริการ 14 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย
นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ ตรัง พัทลุง สตูล สงขลา ปัตตานี
ยะลา และนราธิวาส โดยแบ่งส่วนราชการภายในเป็น 4 หน่วยคือ

1. หน่วยธุรการ
2. หน่วยบริการสื่อการศึกษา
3. หน่วยบริการข่าวสารและแนะแนว

4. หน่วยคลินิกการศึกษา

จากการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ไปได้ ระยะเวลาพอสมควร มหาวิทยาลัยได้มีการวิเคราะห์การดำเนินงาน สุดท้ายมีความเห็นว่า ควรขยายบทบาทการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น และเห็นควรมีการปรับปรุงการบริหารภายในและเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช (Academic and Development Service Center) เรียกย่อว่า ศวพ.มสธ. จังหวัดนครศรีธรรมราช” ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ พ.ศ. 2539 โดยให้ศูนย์วิทยพัฒนาบริการอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของ ผู้อำนวยการสำนักวิทยพัฒนาบริการ และมีผู้บริหารศูนย์ฯ เรียกว่า “ผู้อำนวยการศูนย์ฯ” ซึ่งในปี พ.ศ. 2540 นี้ได้เปิดดำเนินงานอีก 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดอุบลราชธานี และในปี พ.ศ. 2541 ได้เปิดดำเนินงานอีก 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสุโขทัย ลำปาง จันทบุรี ยะลา และอุดรธานี และในปีนี้ ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มสธ.จังหวัดนครศรีธรรมราช เหลือพื้นที่บริการ 9 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ ตรัง และพัทลุง ส่วน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส อยู่ในความรับผิดชอบของ ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มสธ.จังหวัดยะลา และต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ได้เปิดดำเนินการอีก 1 จังหวัด คือ จังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นศูนย์สุดท้ายในจำนวน 10 แห่ง มีการแบ่งส่วนราชการภายใน เป็น 5 หน่วยคือ

1. หน่วยบริหารและธุรการ
2. หน่วยบริการวิชาการ
3. หน่วยบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
4. หน่วยส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ
5. หน่วยปฏิบัติการเทคโนโลยี

ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2543 ผู้บริหารสำนักวิทยพัฒนา และคณะผู้บริหารศูนย์วิทยพัฒนาบริการทั้ง 10 แห่ง ได้มีการทบทวนถึงภาระหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบ และโครงสร้างของสำนักวิทยพัฒนาอีกครั้งหนึ่ง มีมติร่วมกันว่า สำนักวิทยพัฒนาจะทำหน้าที่หลักคือ เป็นผู้ประสานระหว่างศูนย์กับมหาวิทยาลัย เพื่อให้ศูนย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโครงสร้างการบริหารยังยึดรูปแบบที่ตกลงและมีมติไปแล้วในปี พ.ศ. 2542 และศูนย์วิทยพัฒนาบริการ 10 แห่ง ได้มีมติให้คงภาระหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบไว้ตามเดิม สิ่งที่เปลี่ยนแปลงคือ ชื่อ และโครงสร้างบริหารภายใน โดยชื่อเปลี่ยนเป็น “ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช” เรียกชื่อว่า “ศว.น.ศ.” สำหรับโครงสร้างบริหารภายในได้แบ่งเป็น 4 งาน คือ

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานบริการห้องสมุด
3. งานส่งเสริมและบริการการศึกษา
4. งานปฏิบัติการเทคโนโลยี

ต่อมาเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2550 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ประกาศยุบสำนักวิทยพัฒนา(ตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2550) และประกาศปรับโครงสร้างการบริหารศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใหม่ (ตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2550) อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของอธิการบดี และดำเนินงานภายใต้ข้อบังคับ มสธ. ว่าด้วยการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. พ.ศ. 2550 วันที่ 25 สิงหาคม 2550 ซึ่งในปีนี้ศูนย์ฯ เหลือเขตพื้นที่บริการ 7 จังหวัด ประกอบด้วย นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ส่วน 2 จังหวัด (ตรังและพัทลุง) อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.ยะลา ตามมติที่ประชุมผู้บริหารศูนย์วิทยพัฒนา ณ โรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์ พลาซ่า อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วันที่ 27-28 สิงหาคม 2550 โดยแบ่งหน่วยงานย่อยภายในศูนย์วิทยพัฒนา ออกเป็น 3 งานดังนี้

1. งานอำนวยการและธุรการ
2. งานส่งเสริมและบริการการศึกษา
3. งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

1. งานอำนวยการและธุรการ รับผิดชอบ งานสารบรรณ งานบุคคล งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุครุภัณฑ์ งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะ งานรักษาความปลอดภัย งานประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ การควบคุมภายใน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. งานส่งเสริมและบริการการศึกษา รับผิดชอบ การรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ การจำหน่ายระเบียบการ การรับสมัคร การรับลงทะเบียนของนักศึกษาทุกระดับการศึกษาของมหาวิทยาลัย การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การตอบคำถามนักศึกษา การรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการ การดูแลมาตรฐานเครือข่ายการให้บริการในห้องเรียน การสนับสนุนการจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต การจัดการกิจกรรมร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมาธิราช ความร่วมมือกับองค์กรอื่นในห้องเรียน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะต่างๆ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา รับผิดชอบ การให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาที่มหาวิทยาลัยผลิต การบริการเทคโนโลยีการศึกษาต่าง ๆ การผลิตสื่อพื้นฐานประสานการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย การส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น การบำรุงรักษาสารสนเทศอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ การสร้างเครือข่ายระหว่างห้องสมุดในเขตพื้นที่รับผิดชอบและงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์ (Vision) “ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาประชาชน และสร้างเครือข่ายการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ”

พันธกิจ (Mission)

1. บริการการศึกษา วิชาการและ/วิชาชีพ แก่นักศึกษาและประชาชน
 2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของ มสธ.
 3. สร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการให้บริการการศึกษาทางไกล
 4. อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น
- วัตถุประสงค์
1. เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล
 2. เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในงานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
 3. เพื่อเป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย
 4. เพื่อเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับนักศึกษابัณฑิตและชุมชน โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาและชุมชนโดยรวม
 5. เพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- ภารกิจ
- ภารกิจต่อมหาวิทยาลัย
1. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรมและบริการการศึกษาอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีขึ้น และดำเนินการอยู่ให้บรรลุเป้าหมาย
 2. เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและประชาชน สร้างความเชื่อถือศรัทธาของนักศึกษาและประชาชนต่อมหาวิทยาลัย
 3. เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาของนักศึกษาและประชาชนต่อมหาวิทยาลัย

4. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อกระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชน
 5. เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เปรียบเสมือนตัวแทนที่ไปจัดตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเพื่อเผยแพร่เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย
 6. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารของชุมชน นำเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัยให้ถูกต้องทันสมัยตรงตามความต้องการ
 7. เป็นหน่วยงานรับปัญหาอุปสรรคของการเรียนการสอนจากผู้เกี่ยวข้องนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย
 8. เป็นศูนย์กลางระดมศักยภาพของบัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้มีความรู้ความสามารถมาช่วยเหลือกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
 9. เป็นหน่วยงานงานที่เป็นพื้นฐานในท้องถิ่นให้แก่มหาวิทยาลัยในการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนและชุมชนในชนบทที่ห่างไกล
 10. สร้างบทบาทความเป็นผู้นำชุมชนในท้องถิ่นภูมิภาคทางด้านวิชาการ วิชาชีพ ในระดับอุดมศึกษา
 11. สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างชุมชนกับมหาวิทยาลัยในการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน
 12. ส่งเสริมชี้ให้เห็นคุณค่าของการศึกษาเพื่อชีวิตการพัฒนาคุณภาพตนเองโดยสมัครเข้าเป็นนักศึกษาตาม โครงการต่างๆ
- ภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย
1. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและศึกษาของนักศึกษา
 2. ส่งเสริมสนับสนุนบริการค้นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ
 3. เป็นแหล่งบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา ได้แก่ การสอนเสริม สัมมนาเสริม ระดับบัณฑิตศึกษา และการฝึกอบรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
 4. เป็นสถานที่พบปะระหว่างคณาจารย์กับนักศึกษาโดยการนัดหมาย
 5. เป็นหน่วยตอบปัญหาของนักศึกษาในเรื่องการเรียนการสอน การวิจัย และการวัดผล

6. เป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและประชาชนผู้สนใจ
7. เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือ แนะนำและแนะแนวทางการศึกษา
8. เป็นสถานที่พบปะระหว่างนักศึกษาด้วยกันหรือคณาจารย์ เพื่อความสัมพันธ์และความอบอุ่นเสมือนมีชั้นเรียน
9. สนับสนุนการทำงานวิจัย หรืองานวิชาการของนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย
10. เป็นหน่วยประสานกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในการช่วยเหลือและจัดบริการการศึกษาแก่ผู้เรียนและผู้ฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ
11. เป็นหน่วยประสานการดำเนินงานของชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตของมหาวิทยาลัยรวมทั้งสมาคม ชมรมต่างๆ ในท้องถิ่น
 - ภารกิจต่อประชาชนและชุมชน
 1. เป็นแหล่งวิทยาการความรู้ในระดับอุดมศึกษา สำหรับการศึกษาค้นคว้าของประชาชนทั่วไป
 2. เป็นหน่วยบริการส่งเสริมการอ่าน เสริมความรู้ที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชนทั่วไป
 3. จัดบริการสถานที่ในการประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นๆ ของชุมชนและท้องถิ่น
 4. เป็นแหล่งวิทยาการสมัยใหม่เพื่อการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองของประชาชนทั่วไป โดยไม่มุ่งหวังปริญญา หรือประกาศนียบัตร
 5. เป็นหน่วยงานที่แนะนำส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ของประชาชนโดยวิทยากรทั้งจากส่วนกลางและระดับท้องถิ่น
 6. เป็นหน่วยงานที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของชุมชนและคนในชุมชน
 7. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นในภูมิภาคนั้น
 8. เป็นหน่วยงานที่จะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย
 9. เป็นหน่วยประสานกับหน่วยงานและสถาบันอื่นๆ ในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและท้องถิ่น

3.3 การบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นครศรีธรรมราช

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ได้ดำเนินการกิจหลักด้านการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในพื้นที่บริการ โดยมีการบริการสำคัญดังนี้

3.3.1 บริการจำหน่ายระเบียบการสมัคร

จัดให้บริการจำหน่ายระเบียบการสมัครในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท สำหรับหลักสูตรระดับปริญญาเอกสามารถดาวน์โหลดทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และในโครงการสัมฤทธิ์บัตรใบสมัครแจกฟรี

3.3.2 บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่

ให้บริการผู้สนใจ ณ ที่ตั้งของศูนย์ฯ และบริการเคลื่อนที่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการรับสมัครนักศึกษาใหม่ถือเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นจุดเน้นสำคัญตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยโดยหลายศูนย์ฯ จัดทำในรูปแบบโครงการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่เพื่อเพิ่มยอดจำนวนนักศึกษาใหม่ที่สมัครผ่านศูนย์ฯ สำหรับขั้นตอนการให้บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่เริ่มตั้งแต่ขั้นการให้คำแนะนำการสมัคร ขั้นการตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการสมัคร เช่น การตรวจวุฒิการศึกษาที่ใช้สมัคร เมื่อตรวจสอบหลักฐานถูกต้องครบถ้วนแล้วก็จะออกใบเสร็จ รับเงินค่าสมัคร และสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนในชุดวิชาพื้นฐานศูนย์ฯ จะจ่ายหนังสือชุดวิชาพื้นฐานให้ด้วย ในปัจจุบัน เปิดให้บริการรับสมัครในหลักสูตรต่างๆ ได้แก่ โครงการสัมฤทธิ์บัตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ประกาศนียบัตรบัณฑิต หรือ ป. บัณฑิต และระดับปริญญาเอก กำหนดการรับสมัครเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย ดังนี้

- 1) โครงการสัมฤทธิ์บัตร กำหนดเปิดรับสมัครตลอดทั้งปี โดยรับสมัครเป็นรุ่นๆ ปีละ 4 รุ่น
- 2) ระดับปริญญาตรี กำหนดรับสมัครแบ่งเป็น 2 ภาค คือ ภาคต้น เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ถึงวันที่ 20 มิถุนายนของทุกปี และภาคปลายกำหนดรับสมัครวันที่ 1 สิงหาคมถึงวันที่ 5 พฤศจิกายนของทุกปี
- 3) ระดับปริญญาโทและประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคมถึง 15 ธันวาคมของทุกปี
- 4) ระดับปริญญาเอก เปิดรับช่วงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

3.3.3 บริการรับลงทะเบียนเรียนและคำร้องต่างๆ

ให้บริการสำหรับนักศึกษาทั้งการให้บริการ ณ ที่ตั้ง โดยกำหนดเป็นจุดให้บริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service และให้บริการเคลื่อนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อรับลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น การรับ

ลงทะเบียนเรียน เพิ่ม-ถอนชุดวิชา ลาพักการศึกษา รวมทั้งการให้บริการคำร้องต่างๆ เช่น คำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา ขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ สำหรับการให้บริการรับลงทะเบียนปัจจุบันศูนย์ฯ ใช้ระบบออนไลน์ กำหนดการรับลงทะเบียนเรียน ภาคเรียนที่ 1 ลงทะเบียนตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 16 พฤษภาคมของทุกปี ภาคเรียนที่ 2 ลงทะเบียนวันที่ 1 กันยายน-15 ตุลาคมของทุกปี สำหรับภาคเรียนที่ 3 หรือภาคพิเศษ กำหนดลงทะเบียนวันที่ 1-30 มีนาคมของทุกปี

3.3.4 บริการห้องสมุดและสารสนเทศ

บริการห้องสมุดและสารสนเทศเป็นกิจกรรมในสำนักงานบริการห้องสมุด โดยผู้ปฏิบัติงานเป็นบรรณารักษ์และพนักงานห้องสมุดซึ่งศูนย์ฯ วิทยพัฒนา มสธ. ทุกแห่งเปิดให้บริการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น. บริการของห้องสมุดศูนย์ฯ มีดังนี้

1. บริการรับสมัครสมาชิก การทำบัตรสมาชิก นักศึกษาต้องเตรียมรูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป ใบเสร็จรับเงิน หลักฐานการลงทะเบียนเรียน สำเนาบัตรนักศึกษา โดยไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม สำหรับบุคคลทั่วไปที่ประสงค์จะยืมสื่อออกนอกห้องสมุด ต้องเตรียมรูปถ่าย 1 นิ้ว 2 รูป และกรอกรายละเอียดในใบสมัครพร้อมใบเสร็จรับเงินและบัตรประจำตัวพร้อมชำระค่าธรรมเนียม

2. บริการใช้วัสดุการศึกษาในห้องสมุด วัสดุสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการครอบคลุมหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง เอกสารการสอนชุดวิชาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท วิทยานิพนธ์ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยทัศน์ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในรูปของซีดีรอมให้บริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไป

3. บริการยืมคืนวัสดุการศึกษา เป็นบริการให้ยืมคืนสื่อการศึกษา สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนูปกรณ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ได้รับความรู้ และช่วยแนะนำแหล่งความรู้ที่มีอยู่ทั้งในและนอกห้องสมุด เพื่อประโยชน์ในการศึกษา วิจัย และช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาข้อเท็จจริงได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากที่สุด

5. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ได้แก่ฐานข้อมูลในโครงการ ThaiLIS และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ของ มสธ. ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการแต่ไม่มีในห้องสมุดศูนย์ฯ ก็จัดแบบขอสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ไปยังสำนักบรรณสารสนเทศเพื่อดำเนินการค้นและจัดไปให้ผู้ขอใช้ต่อไป

6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่อยู่ในโครงการความร่วมมือ โดยห้องสมุดจะยืมสารสนเทศที่ไม่มีจากห้องสมุดอื่นเพื่อบริการตามความ

ต้องการของผู้ใช้ตามที่ตกลงกันไว้ระหว่างห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย การยืมตัวเล่ม การขอสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด

3.3.5 บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ให้บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ในลักษณะการให้บริการตอบคำถาม คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ณ ที่ตั้งศูนย์ฯ และบริการเคลื่อนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การแนะแนวการศึกษาจะเป็นการให้บริการแนะแนวตั้งแต่การก่อนเริ่มต้นศึกษา ระหว่างศึกษา และหลังจบการศึกษา สำหรับการให้บริการแนะแนวการศึกษานอกสถานที่ ศูนย์ฯ จะต้องจัดทำแผนการให้บริการให้เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น การแนะแนวให้กับนักเรียนนักศึกษาในสถาบันการศึกษา หน่วยงาน สถานประกอบการ เนื่องจากรูปแบบวิธีการแนะแนวและช่วงเวลาหรือการกำหนดกลยุทธ์แตกต่างกัน และในการให้บริการแนะแนวต้องเตรียมความพร้อมด้านสื่อและอุปกรณ์ เช่น แผ่นพับแนะนำหลักสูตร แผนกิจกรรมการให้บริการรับสมัคร เป็นต้น

3.3.6 บริการสนับสนุนการเรียนการสอน

การให้บริการในกิจกรรมการเรียนการสอน หรือรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีบริการดังนี้

1) การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นบริการที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จัดให้บริการในการปฐมนิเทศในหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) โดยในระดับปริญญาตรีจะจัดปฐมนิเทศในช่วงเดือนกรกฎาคมของทุกปี ส่วนระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตจะจัดปฐมนิเทศในเดือนมิถุนายนของทุกปี ในการจัดปฐมนิเทศมหาวิทยาลัยจะมอบหมายให้คณาจารย์มาเป็นวิทยากร

2) การจัดสัมมนาเสริมให้กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และประกาศนียบัตร โดยศูนย์จะต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านสื่อ ห้องสัมมนา บุคลากรปฏิบัติงาน และการจัดอาหารสำหรับผู้เข้าร่วมสัมมนา

3) กิจกรรมฝึกอบรมต่างๆ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมให้ความรู้เสริมทักษะทางการเรียน ของสำนักบริการการศึกษา เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา โครงการแนะแนวนัดหมาย การสอนเข้มพิเศษชุดวิชากฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ การจัดฝึกอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพในหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) ของสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ รวมทั้งการใช้สำหรับจัดฝึกซ้อมย่อยงานพระราชทานปริญญาบัตรของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี

3.3.7 บริการด้านชมรมนักศึกษาและชมรมบัณฑิต

เป็นการให้บริการและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษาชมรมบัณฑิต มสธ. เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริการดังกล่าวได้แก่ การจัดสัมมนาผู้นำชมรมนักศึกษา มสธ. เพื่อจัดทำแผนประจำปี การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม การจัดโครงการด้านการส่งเสริมความสำเร็จ การลดปัญหานักศึกษาออกกลางคัน เช่น โครงการเพื่อนช่วยเพื่อนที่ช่วยน้อง โครงการที่สนับสนุนด้านกีฬาและการออกกำลังกาย เช่น โครงการกีฬาสามสัมพันธ์ภาคใต้ การเข้าร่วมสัมมนาชมรมบัณฑิตหรือการฟื้นฟูชมรมบัณฑิตร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรูปแบบการจัดกิจกรรมของชมรมนักศึกษา ชมรมฯ จะต้องเสนอขออนุมัติโครงการมายังศูนย์ฯ แล้วศูนย์ฯพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของโครงการเพื่อเสนอขออนุมัติมหาวิทยาลัยตามขั้นตอน

3.3.8 บริการด้านวิชาการวิชาชีพ

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพเป็นภารกิจที่ศูนย์วิทยพัฒนาดำเนินการ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในพื้นที่บริการ เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ การจัดบรรยายอภิปราย หรือเสวนาทางวิชาการในวันสถาปนา มสธ. หรือการจัดหลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพตามความต้องการของนักศึกษาและชุมชน

3.3.9 บริการด้านสถานที่ ห้องประชุมสัมมนา

จัดให้บริการสถานที่การเช่าสำหรับการรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย อาทิ การสัมมนานักศึกษابัณฑิตศึกษา การจัดฝึกอบรมของนักศึกษา การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา การให้บริการห้องประชุมสัมมนาสำหรับหน่วยงานภายนอก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ดวงสุดา แสงสุดา (2542) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอภาคเหนือตอนบน พบว่า รูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอภาคเหนือตอนบน ควรมีลักษณะดังนี้

1. การจัดโครงสร้างองค์กร ควรจัดเป็น 3 กลุ่มงาน งานบริหาร งานบริการ และงานเทคนิค
2. การวางแผนและจัดสถานที่ ควรจัดให้มีพื้นที่ยืม-คืน ตรวจสอบเช็ค เก็บสื่อ พื้นที่สำหรับทำงานของบุคลากร พื้นที่สำหรับศึกษาสื่อโสตทัศน สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต พื้นที่แสดงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. การบริการ ควรเปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.30 น. ถึง 20.00 น. บริการยืม-คืนหนังสือ ทั้งภายในและระหว่างศูนย์วิทยบริการ บริการใช้สื่อการศึกษาที่ทันสมัย เป็นสถานที่ค้นคว้าเรียนและเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการฝึกอบรม จัดประชาสัมพันธ์สื่อที่ทันสมัย

4. กิจกรรมภายในศูนย์ ควรจัดแสดงนิทรรศการความรู้ จัดมุมคิดพัฒนาธรรม แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน จัดกิจกรรมร่วมมือกับสถาบันและองค์กรต่างๆ ส่งเสริมการค้นหาข้อมูลผ่านสื่อ

5. งบประมาณในด้านแหล่งที่มา ควรได้รับงบประมาณจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ และงบประมาณสนับสนุนจากองค์กรเอกชนและผู้มีจิตศรัทธา

6. การจัดประเภทสื่อ ควรจัดให้มีสื่อตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์

วิชุลาวลัย พิทักษ์ผล (2543) ได้ศึกษาเรื่องการออกแบบและพัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้าสำหรับผู้ขายคอมพิวเตอร์สำนักงานขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าสำหรับผู้ขายคอมพิวเตอร์สำนักงานขนาดเล็ก โดยมีขั้นตอนการทำงาน คือ วิเคราะห์ระบบงานเก่า โดยการสัมภาษณ์ผู้ซื้อและผู้ขายคอมพิวเตอร์สำนักงานขนาดเล็ก ออกแบบระบบศูนย์บริการลูกค้าโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือแนวคิดจิตวิทยาซอฟต์แวร์ในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล การออกแบบรูปแบบการติดต่อประสานกับผู้ซื้อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต พัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้าในด้านคอมพิวเตอร์หลักโดยใช้เอกทิฟเซิร์ฟเวอร์เพจและวีบีเอสคริป ทำการพัฒนาในระบบในด้านไคลเอนต์โดยใช้ภาษาเอชทีเอ็มแอล ซึ่งระบบศูนย์บริการลูกค้าประกอบด้วย 3 ระบบย่อย คือ ระบบงานบริการข่าวสาร ระบบงานบริการแก้ปัญหา และระบบงานบริการฝากข่าวและออกรายงาน พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นมาเป็นต้นแบบศูนย์บริการลูกค้าสำหรับผู้ขายคอมพิวเตอร์สำนักงานขนาดเล็กที่ผู้ใช้สามารถบริการตนเองได้อย่างง่ายบนระบบอินเทอร์เน็ต และช่วยลดปัญหาด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ (2544) ได้ศึกษาแนวโน้มลักษณะการให้บริการ การศึกษาผ่านศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แก่นักศึกษาและบุคลากรอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้า โดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาทั้งหมด 1,000 คน การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาทางไกล จำนวน 7 คน และสัมภาษณ์กับสอบถามผู้บริการมหาวิทยาลัย อีกจำนวน 36 คน ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด มีดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน ศูนย์วิทยพัฒนาควรเป็นแหล่งบริการตอบปัญหาต่างๆ ในเรื่องการเรียนการสอน การวิจัย การวัดผลการศึกษา การแนะแนวการศึกษา การบริการสารสนเทศ โดยทำหน้าที่ให้ข่าวสาร แก่นักศึกษา เชื่อมโยงเครือข่ายระหว่าง มสธ.กับศูนย์วิทยพัฒนา ศูนย์วิทยพัฒนากับนักศึกษา และระหว่างศูนย์วิทยพัฒนาด้วยกันเอง

2. ด้านการวิจัย ศูนย์วิทยพัฒนาควรเป็นแหล่งช่วยค้นและประสานงานการค้นคว้า และเผยแพร่ข้อมูล โดยเน้นสารสนเทศด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการค้นคว้าจาก CD-Rom Internet วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และอื่นๆ อีกทั้งทำวิจัยร่วมกับภาคเอกชนในท้องถิ่น

3. ด้านบริการทางวิชาการแก่สังคม ศูนย์วิทยพัฒนาควรเป็นสถานที่จัดนิทรรศการ การเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ประสานกับหน่วยงานอื่นในการจัดบริการ วิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา และผู้เรียนของมหาวิทยาลัย เป็นผู้ค้นคว้าทางวิชาการให้บริการ ด้านสัมมนาและกิจกรรมอื่นๆ ของชุมชน และจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นทั้งวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศูนย์วิทยพัฒนาควรเป็นศูนย์กลางในการจัด กิจกรรมอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น โดยทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยงกับหน่วยงานทางราชการและ หน่วยงานเอกชนและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในท้องถิ่น และเป็นศูนย์จัดประชุม อบรม สัมมนาด้าน ศิลปวัฒนธรรม

สุชาดา เนตรภักดี (2547) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินคุณภาพบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพบริการห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่งพบว่า การเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มี คุณภาพมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนการประเมินคุณภาพบริการของ ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มีค่า เป็นบวกในทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการสำหรับ ประเด็นเรื่องการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีคุณภาพน้อยที่สุดในคุณภาพการบริการห้องสมุดที่จับต้องไม่ได้ และสำหรับด้านที่จับต้องได้ มีข้อเดียวที่มีค่าเป็นลบ คือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการห้องสมุด เช่น คอมพิวเตอร์

ประคอง บุญทน (2549) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบบริการตอบคำถามเพื่อการ ค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า สภาพทั่วไปเกี่ยวกับบริบทการให้บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการการพัฒนาระบบบริการตอบคำถามด้านของ

การบริการนั้นนักศึกษาต้องการให้พัฒนาด้านบริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต ในระดับมากสำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบนักศึกษาที่ใช้บริการตอบคำถามชายและหญิงที่เรียนอยู่ในภาคที่แตกต่างกัน และอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความต้องการพัฒนางานบริการตอบคำถามทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ทรัพยากร และสถานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาธร นิลอาธิ (2549) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งในการพัฒนาระบบประกอบด้วย 9 ขั้นตอน คือ การศึกษาปัญหา การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้งระบบ การทดลองใช้ระบบ การตรวจสอบความพึงพอใจ และการบำรุงรักษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 377 โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บ โอแพก กระดานคำถามคำตอบ คำถามที่พบบ่อย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สนทนาออนไลน์ บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครื่องมือสืบค้น (Search Facility) บริการเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศอื่นๆ และบริการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสำนักวิทยบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบในระดับมาก สามารถนำไปใช้งานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

วาสนี ปริจรัส (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการให้บริการโครงการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของโครงการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีความถูกต้องรวดเร็ว และเป็นปัจจุบันด้านบริการทั่วไป และด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งได้ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาระบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการประชุม แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง ข่าวสารไม่ชัดเจนทำให้นิสิตเข้าใจไม่ตรงกัน แบบฟอร์ม การยื่นคำร้องไม่ชัดเจนกรอกข้อมูลได้ยาก แต่ละศูนย์ใช้ข้อมูลต่างกันทำให้สับสน การลงทะเบียนในกรณีพิเศษต่างๆ นิสิตไม่เข้าใจขั้นตอนการลงทะเบียน ไม่รู้จะใช้แบบฟอร์มใด การส่งเกรดล่าช้า การตรวจสอบการส่งเกรดได้ยาก เสียเวลาค้นหาเอกสาร เอกสารสูญหาย นิสิตไม่รู้ขั้นตอนการรับ-ส่งวิทยานิพนธ์ และการศึกษาค้นคว้าอิสระ ดังนั้นในการพัฒนาระบบการให้บริการ โครงการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้กลยุทธ์การประชุมปฏิบัติการ การนิเทศ ซึ่งจะทำให้นิสิตที่มาติดต่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว

รัตนะ อินจ้อย (2551) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+TM โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดยอมรับได้

ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง และประเมินคุณภาพการบริการในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง ช่องว่างบริการระดับสูง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดคือ 537 คน ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่เป็น สมาชิกห้องสมุดในปีการศึกษา 2549 พบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการของห้องสมุด ทั้ง 3 ระดับ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในทุก ปัจจัยอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรมีการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกว (2552) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการ โทรศัพท์ ดิจิตอล IP Phone มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบโทรศัพท์ อัด โนมัติผ่านระบบเครือข่ายขึ้นในมหาวิทยาลัยจันทรเกษม โดยนำเทคโนโลยี Voip (Voice over IP) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารทางเสียงแบบเวลาจริง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสนับสนุนวิชาการ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและอายุต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโทรศัพท์ดิจิตอลผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

จรินทร์ กองอุดม รจนา จิบทอง และรชนีศ คำประภา (2552) ได้ศึกษา กระบวนการให้บริการ กรณีศึกษา: ร้านคสมสันต์คาร์แคร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการ ให้บริการ ของ ร้านคสมสันต์คาร์แคร์ ศึกษาการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายใน พบว่า ปัจจุบัน ประสบปัญหาคือ ขาดกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีสาเหตุสำคัญคือ ด้านพนักงาน เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญที่สุดของทรัพยากรด้านการจัดการบริการที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากบุคคลใน องค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งปัญหาด้านพนักงานคือ ขาดความชำนาญ การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มีคุณภาพ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ คือใช้ไม่ต้องตรงตามคุณสมบัติการใช้งาน มีสภาพชำรุดและเก่าเกินไป ด้านวัตถุดิบมีการใช้วัตถุดิบที่สิ้นเปลือง ดังนั้น แผนการพัฒนา กระบวนการให้บริการ ในปี 2533 จึงสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านผลงาน ด้านบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้าน การตลาด ได้ทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการพัฒนา กระบวนการให้บริการทั้งทางด้านคุณภาพของผลงาน การให้บริการที่รวดเร็ว การปรับปรุงลักษณะ ทางกายภาพ เพื่อเป็นการแสวงหาลูกค้าใหม่ในอนาคต

สายสมร ยานะปลูก (2552) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการ ให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 5 คน และประชาชนผู้ให้บริการ จำนวน

130 คน โดยการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม พบว่า 1) ปัญหาในการให้บริการ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ คือการไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ คือให้บริการนานกว่าที่ประกาศ และขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนขอรับบริการ ด้านอาคารสถานที่ คือ สถานที่ให้บริการคับแคบ 2) แนวทางการพัฒนาในการให้บริการ คือ ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้บริการประชาชน และมีเอกสารแนะนำการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมมากกว่านี้

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช สามารถสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการที่ดีเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดใจให้ผู้รับบริการได้มาใช้บริการ ดังนั้น การประเมินคุณภาพ การพัฒนาระบบการบริการ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญและจำเป็นของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช เนื่องจาก การบริการเป็นภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช เป็นตัวแทนในการให้บริการการศึกษา แก่นักศึกษาและประชาชน ในส่วนภูมิภาค เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามระบบการศึกษาทางไกล

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Nyberg and Ronails (1996) ได้ศึกษาลักษณะของศูนย์วิทยพัฒนา(Learning Resource Center) ในประเด็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมของสถาบันการศึกษาด้านการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ชนิดและบทบาทการทำงานของศูนย์สารสนเทศ เพื่อบริการการเรียนของนักศึกษา โดยใช้วิธีการสำรวจ พบว่า ศูนย์วิทยพัฒนามีการพัฒนาในเรื่องการเรียน ผ่านระบบการเรียนแบบ On-line ซึ่งเป็นการช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ด้วยตนเองมากขึ้น โดยการให้นักศึกษาได้อบรม อินเทอร์เน็ตก่อนเรียน ทำให้นักศึกษาสามารถติดต่อกับผู้สอนได้ง่าย เป็นการเรียนที่เน้นการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น โดยผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียน

White (1998) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดเวอร์จิเนีย (Virginia University Library) ซึ่งได้แก่ ห้องสมุด Alderman และห้องสมุด Fiske Kimball โดยมีสมาชิกผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง จำนวน 682 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะที่จับต้องได้ 2) ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพบริการเป็นลบในทุกด้าน

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการให้บริการของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ทำให้เห็นว่า ระบบการให้บริการที่ดีเป็นการช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ด้วยตนเองมากขึ้น ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงเป็นภารกิจหลักที่สำคัญที่ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ต้องพัฒนาให้เกิดขึ้น เพราะระบบการให้บริการที่ดีเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดใจให้ผู้รับบริการได้มาใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาระบบการบริการ ให้มีคุณภาพ จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มจำนวนนักศึกษา และผู้สนใจให้ใช้บริการกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้มีระบบการบริการที่ดีแล้ว การประเมินระบบการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทำให้ “บริการการศึกษามีคุณภาพ นักศึกษาและประชาชนประทับใจและพึงพอใจ” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องนี้ โดยการพัฒนาระบบการให้บริการ และนำระบบการให้บริการที่พัฒนาขึ้นผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ระบบที่เหมาะสมสำหรับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในฐานะที่บริการการศึกษา เป็นภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช เป็นการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ให้เป็นระบบงานบริการที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ รายละเอียดของการวิจัยมีดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 การวิจัยภาคสนาม

ขั้นที่ 3 การสังเคราะห์ร่างระบบการให้บริการ

ขั้นที่ 4 การประเมินระบบการให้บริการโดยสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นที่ 5 การปรับระบบการให้บริการ

รายละเอียดของการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี

ในขั้นนี้ ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์ แนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร วารสาร หนังสือ และอินเทอร์เน็ต ในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ดังนี้

1.1 ระบบการบริการ

1.2 การศึกษาทางไกล

1.3 การบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกล

1.4 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลังจากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้วผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นที่ 2 การวิจัยภาคสนาม

ในขั้นนี้ ผู้วิจัยศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ แนวทางที่ควรจะเป็นของระบบการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช รายละเอียดของการวิจัยภาคสนาม มีดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลต่อไปนี้

1) นักศึกษา และประชาชน ที่ใช้บริการของศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 2) บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ชะลา เพชรบุรี นครนายก นครสวรรค์ สุโขทัย ลำปาง อุตรธานี อุบลราชธานี และจันทบุรี 3) บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ส่วนกลาง) ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ได้แก่ อาจารย์ที่ไปทำกิจกรรมที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุนจากสาขาวิชาและสำนักต่างๆ ได้แก่ สำนักบริการการศึกษา สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบรรณสารสนเทศ และสำนักงานอธิการบดี

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) นักศึกษาและประชาชน

นักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยสุ่มแบบบังเอิญจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ในช่วงเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2555 ได้แก่ นักศึกษา มสธ. จำนวน 250 คน บัณฑิต มสธ. จำนวน 78 คน และเป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 22 คน รวมทั้งหมด จำนวน 350 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเลขสุ่มของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607)

2) บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง จำนวน 64 คน จากบุคลากรทั้งหมด 120 คน สุ่มแบบเจาะจง 50% โดยให้กระจายตามขนาดและจำนวนและประชากร ดังนี้

นครศรีธรรมราช จำนวน 7 คน ได้แก่ นักวิชาการศึกษา 1 คน บรรณารักษ์ 1 คน หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา 1 คน หัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา 1 คน หัวหน้างานอำนวยการและธุรการ 1 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 1 คน นักวิชาการโสตทัศนศึกษา 1 คน

3) บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับศูนย์
วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง จำนวน 55 คน ได้แก่อาจารย์
ประจำสาขาวิชาต่างๆ จำนวน 19 คน และบุคลากรสายบริหารและสนับสนุนการศึกษาที่ทำงาน
บริหารและบริการ จำนวน 36 คน โดยให้กระจายตามขนาดและจำนวนและประชากร ดังนี้

อาจารย์ที่ไปทำกิจกรรมที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ได้แก่
การร่วมและอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา จำนวน 4 คน รวม 19 คน ดังนี้

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	3 คน
สาขาวิชาศิลปศาสตร์	2 คน
สาขาวิชารัฐศาสตร์	2 คน
สาขาวิชานิติศาสตร์	2 คน
สาขาวิชานิติศาสตร์	2 คน
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	3 คน
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1 คน
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	1 คน
สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์	1 คน
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1 คน
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์	1 คน

บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชสายบริหารและสนับสนุน
การศึกษาที่ทำงานบริหาร บริการและประสานการบริการกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช
จำนวน 36 คน ดังนี้

นักวิชาการศึกษา	4 คน
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	4 คน
นักกิจการนักศึกษา	3 คน
นักประชาสัมพันธ์	3 คน
หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์	9 คน
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	3 คน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4 คน
ประธาน/รองประธานประจำสาขาวิชา	4 คน
ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	2 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น $350+64+55 = 471$ คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด สำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม และประเด็น focus group สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการศูนย์พัฒนามสธ. นครศรีธรรมราช ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. นครศรีธรรมราช ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน ดังนี้คือ

ด้านบริการการรับสมัคร-บริการลงทะเบียน	จำนวน 10 ข้อ
ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	จำนวน 4 ข้อ
ด้านบริการและส่งเสริมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการรับบริการของนักศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. นครศรีธรรมราช ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ และคำถามเป็นแบบปลายเปิด โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน

ด้านบริการการรับสมัคร-บริการลงทะเบียน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	จำนวน 4 ข้อ
ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	จำนวน 4 ข้อ
ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	จำนวน 4 ข้อ
ด้านบริการและส่งเสริมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย	จำนวน 5 ข้อ

ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ข้อ

ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์
วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5
ระดับ จำนวน 40 ข้อ โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน

ด้านบริการการรับสมัคร-บริการลงทะเบียน จำนวน 11 ข้อ

ด้านบริการแนะแนวการศึกษา จำนวน 6 ข้อ

ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา จำนวน 5 ข้อ

ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม จำนวน 4 ข้อ

ด้านบริการและส่งเสริมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต

และเครือข่าย จำนวน 5 ข้อ

ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ข้อ

ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา จำนวน 5 ข้อ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ประกอบด้วย
คำถาม 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะ
คำถามเป็นแบบกำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการรับบริการของนักศึกษาของศูนย์
วิทย์พัฒนา มสธ. ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ
และคำถามเป็นแบบปลายเปิด โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน ดังนี้คือ

ด้านบริการการรับสมัคร-บริการลงทะเบียน จำนวน 6 ข้อ

ด้านบริการแนะแนวการศึกษา จำนวน 4 ข้อ

ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา จำนวน 3 ข้อ

ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม จำนวน 4 ข้อ

ด้านบริการและส่งเสริมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต

และเครือข่าย จำนวน 4 ข้อ

ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อ

ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์
วิทย์พัฒนา มสธ. ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 50 ข้อ
โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน

ด้านบริการการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน	จำนวน 11 ข้อ
ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	จำนวน 7 ข้อ
ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	จำนวน 6 ข้อ
ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบริการและส่งเสริมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย	จำนวน 9 ข้อ
ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	จำนวน 8 ข้อ
ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	จำนวน 4 ข้อ

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะ
คำถามเป็นแบบกำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์
วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5
ระดับ จำนวน 45 ข้อ โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน

ด้านบริการการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน	จำนวน 9 ข้อ
ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	จำนวน 7 ข้อ
ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	จำนวน 6 ข้อ
ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบริการและส่งเสริมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย	จำนวน 6 ข้อ
ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	จำนวน 7 ข้อ
ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	จำนวน 5 ข้อ

รายการข้อคำถามความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการ ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะต่อปัญหาการรับบริการ และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เพื่อให้ผู้ตอบได้พิจารณาตามสภาพที่เป็นจริงว่ามี
ระดับความคิดเห็นในระดับใด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยเฉพาะการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการให้บริการ
3. การศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ แนวทางที่ควรจะเป็นของระบบการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นนำมาใช้จัดทำเครื่องมือการวิจัย
4. จัดทำเครื่องมือการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ร่างแบบสอบถามนักศึกษาและประชาชน ร่างแบบสอบถามบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. และร่างแบบสอบถามบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
5. นำเครื่องมือวิจัยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำชี้แนะ และแก้ไขให้เหมาะสม
6. นำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม แล้วไปขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (รายชื่ออยู่ในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)
7. นำเครื่องมือที่ได้รับการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน มาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อคำถามให้มีความเหมาะสมอีกครั้ง
8. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาและประชาชน จำนวน 50 คน บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จำนวน 7 คน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 7 คน แล้วนำมาประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยง
1. แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนามสธ. นครศรีธรรมราช	.880
2. แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	.982
3. แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	.973

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาต่อไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มด้วยตนเอง ดังนี้

2.3.1 นักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษาและประชาชน ทั้ง 7 จังหวัด (นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่) ด้วยตนเอง จากที่ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาและประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในช่วงที่นักศึกษาและประชาชนมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ และเมื่อผู้วิจัยได้ออกไปรับสมัครนักศึกษา จัดบริการแนะแนวนักศึกษา และจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา จำนวน 350 ชุด ตามที่ผู้วิจัยกำหนด

2.3.2 บุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เก็บข้อมูลโดยจัดทำหนังสือออกจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือบุคลากรในการตอบแบบสอบถาม โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และให้ส่งแบบสอบถามกลับใส่ซองคิดแถมปีที่แนบไปพร้อมแบบสอบถาม ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ 15 วัน ได้แบบสอบถามกลับคืน 64 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.42

2.3.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกคณาจารย์ตามสาขาวิชาต่างๆ ตามรายชื่อของคณาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สายบริหารและสายสนับสนุนการศึกษา ตามสาขาวิชาและสำนักต่างๆ ตามรายชื่อของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 36 คน แล้วระบุวัน เวลา ที่จะมาขอรับแบบสอบถามกลับคืน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.4.1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาและประชาชน ที่ใช้บริการศูนย์พัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2-4 การวิเคราะห์สภาพการให้บริการ ปัญหาการรับบริการ และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ดำเนินการดังนี้

1) การวิเคราะห์สภาพการให้บริการ ปัญหาการรับบริการ และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ตัดสินค่าเฉลี่ยกำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการรับบริการ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนคำถามปลายเปิดใช้วิธีการสรุปเนื้อหา

3) ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดหมวดหมู่ แจกแจงความถี่โดยการนับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลเป็นค่าร้อยละ

2.4.2 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2-3 การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการ และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ดำเนินการดังนี้

1) การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการและความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ตัดสินค่าเฉลี่ยกำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการรับบริการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ส่วนคำถามปลายเปิดใช้วิธีการสรุปเนื้อหา

3) ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดหมวดหมู่ แจกแจงความถี่โดยการนับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลเป็นคำร้อยละ

2.4.3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ดำเนินการดังนี้

1) การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ตัดสินค่าเฉลี่ยกำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

2) ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยวิเคราะห์

ข้อมูลโดยการจัดหมวดหมู่ แจกแจงความถี่โดยการนับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลเป็นคำร้อยละ

ขั้นที่ 3 การสังเคราะห์ร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด จากทุกกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาสรุปและสังเคราะห์จัดทำร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ทั้ง 7 ด้าน โดยดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ศึกษาวิเคราะห์ผลการวิจัยจากแบบสอบถาม แล้วสรุปผลการวิจัยของแบบสอบถามแต่ละฉบับตามประเด็นหลัก 3 ประเด็น คือ

3.1.1 สภาพการให้บริการที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- 2) ด้านบริการแนะแนวการศึกษา
- 3) ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา
- 4) ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
- 5) ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และ
- 6) ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม
- 7) ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

เครือข่าย

3.1.2 ปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดในการจัดบริการแต่ละด้าน

3.1.3 แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแต่ละด้าน

3.2 สังเคราะห์ผลการวิจัยทั้ง 7 ด้าน เข้าด้วยกันตามประเด็นหลัก 3 ประเด็น คือ

3.2.1 สภาพการให้บริการที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ทั้ง 7 ด้าน

3.2.2 ปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดในการจัดบริการ ทั้ง 7 ด้าน

3.2.3 แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการทั้ง 7 ด้าน

3.3 จัดทำร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยนำผลการวิจัยใน 3 ประเด็นหลัก ของงานบริการทั้ง 7 ด้าน มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เสนอเป็นร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยสังเคราะห์ผลการวิจัยเข้าสู่

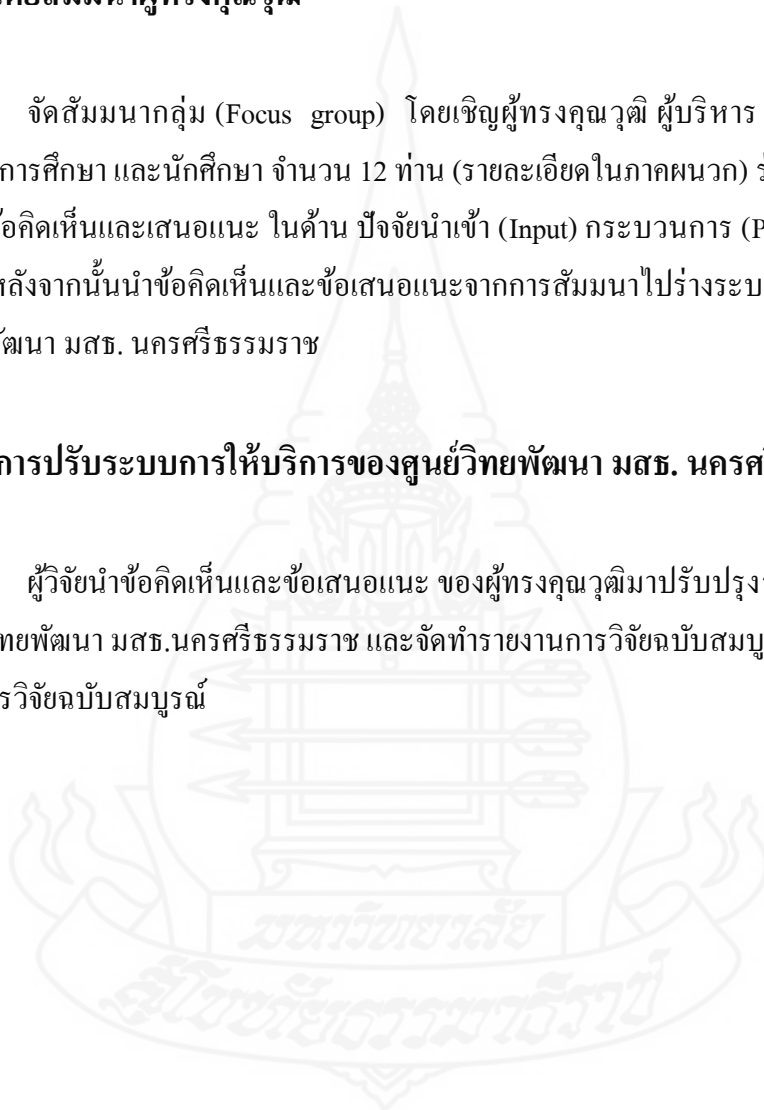
กรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้เห็นภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ของบริการย่อยทั้ง 7 บริการ

ขั้นที่ 4 การประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ

จัดสัมมนากลุ่ม (Focus group) โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร สนับสนุนการศึกษา และนักศึกษา จำนวน 12 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก) ร่วมสัมมนาประเมินระบบให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ในด้าน ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) หลังจากนั้นนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมมนาไปร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ขั้นที่ 5 การปรับระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช และจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ จากนั้นนำเสนอรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน ตอนที่ 3 การสังเคราะห์ระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และตอนที่ 4 ผลการประเมินระบบการให้บริการของ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการของ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช จำแนกตามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	1. ชาย	107	30.60
	2. หญิง	243	69.40
	รวม	350	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.90
2. 20-30 ปี	182	52.00
3. 31-40 ปี	96	27.40
4. 41-50 ปี	35	10.00
5. 50 ปีขึ้นไป	13	3.70
รวม	350	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ม.ต้นหรือเทียบเท่า	11	3.10
2. ม.ปลายหรือเทียบเท่า	139	39.70
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	18.00
4. ปริญญาตรี	88	25.10
5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	49	14.10
รวม	350	100.00
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. นักศึกษา มสธ.	250	71.40
2. บัณฑิต มสธ.	78	22.30
3. ประชาชนทั่วไป	22	6.30
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่านักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 243 คน (ร้อยละ 69.40) เพศชาย มีจำนวน 107 คน (ร้อยละ 30.60)

เมื่อพิจารณาตามอายุของนักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 182 คน (ร้อยละ 52.00) รองลงมาตามลำดับคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 27.40) อายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 10.00) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.90) และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.70)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาของนักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์
วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับม.ปลายหรือเทียบเท่า จำนวน
139 คน (ร้อยละ 39.70) รองลงมาตามลำดับคือ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน
(ร้อยละ 25.10) ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 63 คน (ร้อยละ 18.00) ระดับ
การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 49 คน (ร้อยละ 14.00) และระดับการศึกษาระดับม.
ต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.10)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของของนักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการของ
ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มสธ. จำนวน 250 คน (ร้อยละ
71.40) รองลงมา เป็นบัณฑิต มสธ. จำนวน 78 คน (ร้อยละ 22.30) และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน
22 คน (ร้อยละ 6.30)

1.2 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง
จำแนกตามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
1. ชาย		26	40.60
2. หญิง		38	59.40
รวม		64	100.00
อายุ			
1. 20-30 ปี		9	14.10
2. 31-40 ปี		22	34.40
3. 41-50 ปี		23	35.90
4. 51 ปีขึ้นไป		10	15.60
รวม		64	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1.ปริญญาตรี	36	56.30
2.ปริญญาโท	25	39.10
3.ปริญญาเอก	3	4.70
รวม	64	100.00
ประสบการณ์การทำงานใน มสธ.		
1. 1-5 ปี	14	21.90
2. 6-10 ปี	8	12.50
3. 11-15 ปี	21	32.80
4. 16-20 ปี	13	20.30
5. 21-25 ปี	6	9.40
6. 26-30 ปี	2	3.10
รวม	64	100.00
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา	9	14.10
2. หัวหน้างานอำนวยการและธุรการ	8	12.50
3. หัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา	9	14.10
4. นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	6	9.40
5. นักวิชาการศึกษา	16	25.00
6. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	5	7.80
7. บรรณารักษ์	11	17.20
รวม	64	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่าบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 38 คน (ร้อยละ 59.40) เพศชาย มีจำนวน 26 คน (ร้อยละ 40.60)

เมื่อพิจารณาตามอายุของบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 35.90) รองลงมาตามลำดับ คืออายุ 31-40 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 34.40) อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน (ร้อยละ 15.60) และอายุ 20-30 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 14.10)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาของบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 56.30) รองลงมาตามลำดับคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 25 คน (ร้อยละ 39.10) และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 3 คน (ร้อยละ 4.70)

เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงานใน มสธ. ของบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 32.80) รองลงมาตามลำดับคือ ประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 21.90) ประสบการณ์ 16-20 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 20.30) ประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 12.50) ประสบการณ์ 21-25 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 9.40) และประสบการณ์ 26-30 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.10)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการศึกษา จำนวน 16 คน (ร้อยละ 25.00) รองลงมาตามลำดับคือ เป็นบรรณารักษ์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 17.20) เป็นหัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 14.10) เป็นหัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 14.10) เป็นหัวหน้างานอำนวยการและธุรการจำนวน 8 คน (ร้อยละ 12.50) เป็นนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 9.40) และเป็นนักวิชาการ โสตทัศนศึกษา จำนวน 5 คน (ร้อยละ 7.80)

1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำแนกตามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย		24	43.60
2. หญิง		31	56.40
	รวม	55	100.00

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. 20-30 ปี	2	3.60
2. 31-40 ปี	8	14.50
3. 41-50 ปี	9	16.40
4. 51 ปีขึ้นไป	36	65.50
รวม	55	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ปริญญาตรี	5	9.10
2. ปริญญาโท	37	67.30
3. ปริญญาเอก	13	23.60
รวม	55	100.00
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. ประธาน/รองประธานประจำสาขาวิชา	4	7.30
2. อาจารย์ประจำสาขาวิชา	15	27.30
3. อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา	4	7.30
4. ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	2	3.60
5. หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์	9	16.40
6. นักวิชาการศึกษา/นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ/ นัก กิจกรรมนักศึกษา/นักประชาสัมพันธ์	14	25.50
7. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	7	12.70
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เกี่ยวข้องกับ
กับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน
31 คน (ร้อยละ 56.40) เพศชาย จำนวน 24 คน (ร้อยละ 43.60)

เมื่อพิจารณาตามอายุของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีอายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน (ร้อยละ 65.50) รองลงมาตามลำดับ คืออายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 16.40) อายุ 31-40 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 14.50) และอายุ 20-30 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.60)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 67.30) รองลงมาตามลำดับคือ ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 13 คน (ร้อยละ 23.60) และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 9.10)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชา จำนวน 15 คน (ร้อยละ 27.30) รองลงมาตามลำดับคือ เป็นนักวิชาการศึกษา/นักแนะแนวการศึกษา และอาชีพ/นักกิจกรรมนักศึกษา/นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 25.50) เป็นหัวหน้าฝ่าย/ศูนย์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 16.40) เป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 7 คน (ร้อยละ 12.70) เป็นประธาน/รองประธานประจำสาขาวิชา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.30) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.30) และเป็นผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.60)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน

2.1 สภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ดังแสดงในตารางที่ 4.4-4.11

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

สภาพการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	3.77	.72	มาก
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	3.80	.94	มาก
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	3.24	1.32	ปานกลาง
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	3.49	1.15	ปานกลาง
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	3.73	.93	มาก
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	3.62	.90	มาก
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	3.75	.95	มาก
รวม	3.65	.69	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาบริการ อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านห้องสมุดและสื่อการศึกษา และด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.
นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯจัดหน่วยบริการจำหน่ายใบสมัครและรับสมัครนักศึกษาใหม่อย่างทั่วถึง ครอบคลุมพื้นที่บริการ	3.75	1.06	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการสมัคร และเลือกวิชาเรียน ได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.76	1.08	มาก
3.	สถานที่จำหน่ายใบสมัครและรับสมัครมีความสะดวก เป็นที่รู้จักทั่วไป	3.94	.943	มาก
4.	ศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์การจัดบริการรับสมัครให้ทราบล่วงหน้า	3.77	.879	มาก
5.	ได้รับการตอบรับเป็นนักศึกษาอย่างรวดเร็วจากวันสมัครเรียน	3.49	.96	ปานกลาง
6.	ศูนย์ฯ บริการรับลงทะเบียนเรียน ชุควิชาและคำร้องต่างๆ อย่างทั่วถึง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.55	1.08	มาก
7.	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทะเบียนเรียนและอื่นๆ ได้ถูกต้องชัดเจน	3.98	.99	มาก
8.	เอกสาร คู่มือ แบบฟอร์มต่างๆ มีพร้อมไว้บริการ	3.88	.97	มาก
9.	การให้บริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.80	1.08	มาก
10.	ศูนย์ฯ จัดสภาพและที่ตั้งของจุดบริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ได้อย่างเหมาะสม	3.79	1.01	มาก
รวม		3.77	.72	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทะเบียนเรียนและอื่นๆ ได้ถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 5 ได้รับการตอบรับเป็นนักศึกษาอย่างรวดเร็วจากวันสมัครเรียน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.
นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ศูนย์ฯ จัดบริการแนะแนวก่อนเข้าเป็นนักศึกษาเพื่อช่วยให้ ได้ข้อมูลตัดสินใจที่ถูกต้อง	3.75	1.18	มาก
2.	ศูนย์ฯ จัดบริการแนะแนวระหว่างเรียน เช่น แนะนำการวาง แผนการเรียน การลงทะเบียนเรียน ได้อย่างทั่วถึง	3.83	1.17	มาก
3.	ศูนย์ฯ มีความพร้อมในการให้บริการสื่อ เอกสาร แผ่นพับ ประกอบการแนะแนว	3.84	1.14	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะแนวตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.74	1.06	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะแนวตอบคำถาม มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.87	1.14	มาก
รวม		3.80	.94	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการ
ให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการแนะแนวตอบคำถาม มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก
สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะแนวตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง
รวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	วัน เวลา การเปิดให้บริการวันจันทร์-เสาร์ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ มีความเหมาะสม	3.27	1.49	ปานกลาง
2.	ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.35	1.45	ปานกลาง
3.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา	3.24	1.49	ปานกลาง
4.	บริการยืม-คืน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.16	1.62	ปานกลาง
5.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลทาง internet มีความสะดวก รวดเร็ว	3.21	1.56	ปานกลาง
	รวม	3.24	1.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 บริการยืม-คืน มีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	กิจกรรมทางวิชาการที่ศูนย์ฯ จัด มีประโยชน์ต่อชุมชน เช่น การสัมมนาทางวิชาการในวันสถาปนามหาวิทยาลัย	3.55	1.29	มาก
2.	ศูนย์ฯ จัดหลักสูตรอบรมด้านวิชาชีพ เช่น อบรมการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ตรงกับความต้องการ	3.40	1.42	ปานกลาง
3.	กิจกรรมทางวิชาการที่จัด มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับความต้องการ	3.55	1.26	มาก
4.	การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายทางวิชาการร่วมกับหน่วยงานในท้องถิ่น เช่น เครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาจังหวัด นครศรีธรรมราช ทำให้นักศึกษาและประชาชนได้ประโยชน์	3.49	1.38	ปานกลาง
รวม		3.49	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 กิจกรรมทางวิชาการที่ศูนย์ฯ จัดมีประโยชน์ต่อชุมชน และข้อที่ 3 กิจกรรมทางวิชาการที่จัดมีความน่าสนใจ สอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 ศูนย์ฯ จัดหลักสูตรอบรมด้านวิชาชีพ เช่น อบรมการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทยาพัฒนา
มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรม บัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ ส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาและบัณฑิตจัดกิจกรรมทาง วิชาการให้กับนักศึกษา เช่น กิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมที่ ช่วยน้องคิวเข้มเนื้อหาวิชา	3.89	1.17	มาก
2.	ศูนย์ฯ ส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาและบัณฑิตสร้างเครือข่าย นักศึกษา	3.80	1.14	มาก
3.	ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ กิจกรรมชมรมนักศึกษาสม่ำเสมอ เช่น ในเว็บไซต์	3.78	1.10	มาก
4.	ศูนย์ฯ มีการส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรมด้าน นันทนาการให้กับนักศึกษา เช่น จัดแข่งขันกีฬา	3.55	1.26	มาก
5.	ศูนย์ฯ ส่งเสริมและจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ทักษะกับผู้นำ ชมรมนักศึกษา	3.67	1.14	มาก
รวม		3.73	.93	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ
การให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต ของศูนย์วิทยาพัฒนา
มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ ข้อที่ 1 ศูนย์วิทยาพัฒนาส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาและบัณฑิตจัดกิจกรรมทางวิชาการ
ให้กับนักศึกษา อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 ศูนย์ฯ มีการส่งเสริมให้ชมรม
นักศึกษาจัดกิจกรรมด้านนันทนาการให้กับนักศึกษา เช่น จัดแข่งขันกีฬา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.
นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	การประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ศูนย์ฯ มีเนื้อหาครบถ้วน ทันสมัย สื่อความหมายชัดเจน	3.78	.96	มาก
2.	การประชาสัมพันธ์ในรายการวิทยุศูนย์ฯ "รายการเวลา มสธ." ข้อมูลทันสมัย ใช้ภาษาได้ถูกต้อง เหมาะสม น่าเสียน่าฟัง	3.39	1.28	ปานกลาง
3.	นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่างๆ จากศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.62	1.06	มาก
4.	ศูนย์ฯ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ป้ายไวเนล จดหมายข่าว	3.64	1.05	มาก
5.	ศูนย์ฯ ให้บริการข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.69	1.05	มาก
รวม		3.62	.90	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ศูนย์ฯ มีเนื้อหาครบถ้วน ทันสมัย สื่อความหมายชัดเจน อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 การประชาสัมพันธ์ในรายการวิทยุศูนย์ฯ "รายการเวลา มสธ." ข้อมูลทันสมัย ใช้ภาษาได้ถูกต้อง เหมาะสม น่าเสียน่าฟัง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อสภาพการให้บริการ
ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ห้องเรียน ห้องประชุมสัมมนามีเพียงพอ	3.72	1.08	มาก
2.	แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม	3.69	1.11	มาก
3.	สื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องสัมมนามีคุณภาพ	3.66	1.06	มาก
4.	ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.75	1.02	มาก
5.	ศูนย์ฯ มีพื้นที่สีเขียว และมีบรรยากาศร่มรื่น	3.83	1.07	มาก
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น สุภาพ มีความเป็นมิตร	3.85	.97	มาก
รวม		3.75	.95	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น สุภาพ มีความเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

2.2 ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัญหาให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ดังแสดงในตารางที่ 4.12 – 4.27

2.2.1 ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการของ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

ปัญหาการรับบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	3.01	1.05	ปานกลาง
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	2.67	.84	ปานกลาง
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	3.10	1.05	ปานกลาง
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	3.01	1.08	ปานกลาง
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	2.95	1.10	ปานกลาง
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	2.97	.85	ปานกลาง
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	3.01	1.06	ปานกลาง
รวม	2.96	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการรับบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านห้องสมุดและสื่อการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านที่มีปัญหาการให้บริการค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการสมัครไม่ชัดเจน	2.78	1.25	ปานกลาง
2.	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครยังมีน้อย	2.88	1.09	ปานกลาง
3.	เลือกวิชาที่จะลงทะเบียนไม่ถูก หรือไม่มีความมั่นใจ	3.36	1.31	ปานกลาง
4.	ขั้นตอนการรับสมัครล่าช้า ไม่เป็นระบบ	3.04	1.13	ปานกลาง
	รวม	3.01	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหา การรับบริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ข้อที่ 3 เลือกรวิชาที่จะลงทะเบียนไม่ถูก หรือไม่มีความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการสมัครไม่ชัดเจน อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	การสอบถามหรือรับบริการแนะแนวได้รับคำตอบล่าช้า	2.73	1.08	ปานกลาง
2.	การสอบถามหรือรับบริการแนะแนวได้รับคำตอบไม่ชัดเจน	3.08	1.14	ปานกลาง
3.	ไม่ทราบหรือไม่มีข้อมูลว่าจะสอบถามหรือรับบริการแนะแนวได้จากที่ใด	2.79	1.05	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบคำถามพูดจาไม่สุภาพ และไม่เต็มใจให้บริการ	2.10	1.12	น้อย
รวม		2.67	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหา การรับบริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 การสอบถาม หรือรับบริการแนะแนวได้รับคำตอบไม่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบคำถามพูดจาไม่สุภาพ และไม่เต็มใจให้บริการ อยู่ใน ระดับน้อย

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ
ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	คอมพิวเตอร์ internet มีให้บริการไม่เพียงพอ	3.14	1.05	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่กระตือรือร้น ให้บริการล่าช้า	3.09	1.16	ปานกลาง
3.	ไม่ได้รับความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลใน internet	3.13	1.23	ปานกลาง
4.	ไม่มี หรือไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการค้นคว้าจากห้องสมุด	3.07	1.11	ปานกลาง
รวม		3.10	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการรับบริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 คอมพิวเตอร์ internet มีให้บริการไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 ไม่มี หรือไม่ได้ข้อมูล ที่ต้องการค้นคว้าจากห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ
ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร การจัดการบริการวิชาการ-วิชาชีพ	3.04	1.17	ปานกลาง
2.	กิจกรรมวิชาการ-วิชาชีพ ยังไม่ตอบสนองต่อปัญหาของชุมชน	2.99	1.12	ปานกลาง
3.	กิจกรรมที่จัดด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพ ไม่น่าสนใจ	3.02	1.22	ปานกลาง
4.	กิจกรรมที่จัดด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพ ยังจำกัดในวงแคบ ไม่หลากหลาย	2.99	1.12	ปานกลาง
รวม		3.01	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหา การรับบริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ไม่ทราบข้อมูล ข่าวสาร การจัดบริการวิชาการ-วิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 กิจกรรมวิชาการ-วิชาชีพ ยังไม่ตอบสนองต่อปัญหาของชุมชน และข้อ 4 กิจกรรมที่จัดด้านบริการ วิชาการ-วิชาชีพ ยังจำกัดในวงแคบ ไม่หลากหลาย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรม บัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ไม่ทราบว่าชมรมนักศึกษา	2.93	1.18	ปานกลาง
2.	ไม่ทราบว่าชมรมบัณฑิต	2.90	1.21	ปานกลาง
3.	กิจกรรมของชมรมขาดการประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง ทำให้ ไม่เป็นที่รู้จักทั่วไป	3.01	1.14	ปานกลาง
4.	ชมรมจัดกิจกรรมไม่น่าสนใจ ไม่ตรงกับความต้องการ	2.92	1.12	ปานกลาง
5.	ชมรมไม่มีที่ทำการ ทำให้ไม่สะดวกที่จะติดต่อรับบริการ	3.03	1.31	ปานกลาง
รวม		2.95	1.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหา การรับบริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ชมรมไม่มีที่ทำการ ทำให้ไม่สะดวกที่จะติดต่อรับบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 ไม่ทราบว่าชมรมบัณฑิต อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้านบริการข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า หรือเลยเวลาที่กำหนด	3.12	1.07	ปานกลาง
2.	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ยังมีน้อย	2.99	1.07	ปานกลาง
3.	การสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น Facebook, Twister ยังมีน้อย	2.91	1.13	ปานกลาง
4.	รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ ยังไม่หลากหลาย ไม่ทั่วถึง	2.88	.99	ปานกลาง
รวม		2.97	.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหา การรับบริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ข้อที่ 1 ศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า หรือเลยเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ยังไม่หลากหลาย ไม่ทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ด้าน บริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ไม่ทราบว่าศูนย์ฯ มีบริการให้เช่าห้องประชุมสัมมนา	2.92	1.173	ปานกลาง
2.	ไม่มีที่พักสำหรับให้บริการผู้เข้าอบรมสัมมนา	3.08	1.170	ปานกลาง
3.	ไม่มีทางลาด ไม่มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับผู้พิการ	3.01	1.142	ปานกลาง
4.	ขาดการประชาสัมพันธ์การเช่าใช้ห้องประชุม	3.02	1.148	ปานกลาง
5.	สภาพพื้นที่ ห้องประชุมขาดการพัฒนาปรับปรุง	3.03	1.171	ปานกลาง
รวม		3.01	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหา การรับบริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 ไม่มีที่พักรักษาให้บริการผู้เข้าอบรมสัมมนา อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 ไม่ทราบว่าศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. มีบริการให้เช่าห้องประชุมสัมมนา อยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหา การให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวม

ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	3.52	.58	มาก
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	3.88	.59	มาก
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	3.44	.76	ปานกลาง
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	3.59	.65	มาก
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	3.73	.75	มาก
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	3.87	.71	มาก
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	3.78	.73	มาก
รวม	3.70	.51	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง
ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	แผนและกลยุทธ์ในการรณรงค์รับสมัครไม่ชัดเจน	3.02	.95	ปานกลาง
2.	บุคลากรที่ออกหน่วยให้บริการรับสมัครภายนอกมีไม่เพียงพอ	3.48	1.05	ปานกลาง
3.	เงินค่าลงทะเบียนมีจำนวนมากทำให้มีความเสี่ยงต่อการเก็บรักษา	3.89	.97	มาก
4.	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	3.56	.75	มาก
5.	บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ทักษะในการให้บริการที่ดี	3.39	.97	ปานกลาง
6.	ข้อมูลด้านทะเบียนไม่ทันสมัย ไม่ออนไลน์	3.81	1.05	มาก
	รวม	3.52	.58	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 3 เงินค่าลงทะเบียนมีจำนวนมากทำให้มีความเสี่ยงต่อการเก็บรักษา อยู่ในระดับมาก สำหรับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 แผนและกลยุทธ์ในการรณรงค์รับสมัครไม่ชัดเจน

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	นักแนะแนวมีจำนวนไม่เพียงพอไม่สัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	3.89	.87	มาก
2.	สื่อประกอบการแนะแนวไม่ทันสมัย ได้รับไม่ทันเวลา	3.94	.68	มาก
3.	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการบริการแนะแนวของศูนย์ฯ ไม่ทันสมัย บางครั้งนักศึกษาทราบข้อมูลก่อนบุคลากร	4.13	.76	มาก
4.	ข้อมูลที่ใช้ตอบคำถามนักศึกษามีรายละเอียดไม่เพียงพอ	3.58	.90	มาก
รวม		3.88	.59	มาก

จากตารางที่ 4.22 บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ข้อมูลที่ใช้ประกอบการบริการแนะแนวของศูนย์ฯ ไม่ทันสมัย บางครั้งนักศึกษาทราบข้อมูลก่อนบุคลากร อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 ข้อมูลที่ใช้ตอบคำถามนักศึกษามีรายละเอียดไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์ Internet ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ	3.30	1.07	ปานกลาง
2.	เครื่องคอมพิวเตอร์ Internet ที่ให้บริการมีคุณภาพต่ำ	3.25	1.09	ปานกลาง
3.	นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดน้อย	3.66	1.05	มาก
4.	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นนอกจากเอกสารการสอนมีน้อย	3.56	.85	มาก
รวม		3.44	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดน้อย อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ Internet ที่ให้บริการมีคุณภาพต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ขาดการวิเคราะห์สภาพ ปัญหาความต้องการของท้องถิ่น	3.66	.91	มาก
2.	กิจกรรมวิชาการวิชาชีพที่จัดไม่น่าสนใจ	3.34	.93	ปานกลาง
3.	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมยังมีน้อย ไม่กว้างขวาง	3.50	.89	มาก
4.	งบประมาณที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีไม่เพียงพอ	3.63	.86	มาก
5.	ขาดการสำรวจความต้องการจากผู้ใช้	3.61	.90	มาก
6.	ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการ	3.86	.81	มาก
7.	ขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับศูนย์ฯ ต่างๆ	3.77	.83	มาก
รวม		3.59	.65	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 6 ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 กิจกรรมวิชาการวิชาชีพที่จัดไม่น่าสนใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหา การให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรม บัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ ขาดการทำงานเชิงรุกในการทำงานร่วมกับชมรม นักศึกษา	3.72	.95	มาก
2.	ชมรมนักศึกษาไม่มีที่ทำการหรือศูนย์ประสานงานที่ถาวร	3.55	1.06	มาก
3.	ชมรมบัณฑิตไม่มีบทบาทและแผนการทำงานที่ชัดเจน	3.67	1.11	มาก
4.	ชมรมนักศึกษามีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ขาดความ ต่อเนื่อง ในการทำงาน	3.83	1.00	มาก
5.	แผนกิจกรรมประจำปีของชมรมนักศึกษาไม่ชัดเจน	3.78	1.00	มาก
6.	ชมรมนักศึกษาขาดทักษะการเขียนโครงการ	3.84	.91	มาก
	รวม	3.73	.75	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 6 ชมรมนักศึกษาขาดทักษะการเขียนโครงการ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 2 ชมรมนักศึกษาไม่มีที่ทำการหรือศูนย์ประสานงานที่ถาวร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯขาดบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์โดยตรง	3.86	1.02	มาก
2.	ขาดฐานข้อมูลด้านประชาสัมพันธ์โดยตรง	3.92	.99	มาก
3.	ขาดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น	4.02	.96	มาก
4.	ไม่มีแผนกลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์หรือมีแต่ไม่ได้นำมาปฏิบัติอย่างชัดเจน	3.87	1.01	มาก
5.	งบประมาณด้านประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ	4.00	.95	มาก
6.	ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯไม่ทันสมัย	3.73	.85	มาก
7.	การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารระหว่างศูนย์ฯกับมหาวิทยาลัยมีน้อย	3.75	.83	มาก
รวม		3.87	.71	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ขาดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 6 ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯไม่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อปัญหา การให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ ไม่มีที่พักรองรับนักศึกษาที่เข้าอบรมสัมมนา	4.03	.94	มาก
2.	ไม่มีทางลาด ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	3.89	1.33	มาก
3.	มีผู้ใช้บริการน้อยไม่คุ้มค่า	3.44	1.30	ปานกลาง
4.	การดำเนินการปรับปรุงสถานที่มีความล่าช้า	3.73	1.08	มาก
5.	ขาดการประชาสัมพันธ์ห้องประชุมสัมมนาให้เป็นที่รู้จัก	3.94	1.02	มาก
6.	สถานที่ตั้งศูนย์ฯห่างไกลชุมชน ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.66	1.07	มาก
รวม		3.78	.73	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ไม่มีที่พักรองรับนักศึกษาที่เข้าอบรมสัมมนา อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 มีผู้ใช้บริการน้อยไม่คุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์ วิทยพัฒนา มสธ. ดังแสดงในตารางที่ 4.28 – 4.51

2.3.1 ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชน

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของ ศูนย์ วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	4.02	.63	มาก
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	4.07	.58	มาก
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	4.02	.58	มาก
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	4.06	.58	มาก
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	4.10	.60	มาก
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.14	.60	มาก
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	4.11	.60	มาก
รวม	4.06	.53	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา และ ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนามสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่รับสมัคร-บริการด้านทะเบียนในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่องทุกภาคเรียน	4.00	.78	มาก
2.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่แจ้งตอบรับและออกบัตรนักศึกษาในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ได้ทันที (ณ ที่ทำการศูนย์ฯ) และภายใน 15 วัน (นอกที่ตั้งศูนย์ฯ)	4.05	.80	มาก
3.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือชววิชาต่างๆ ให้กับนักศึกษาใหม่ และนักศึกษาเก่าที่ลงทะเบียนเรียนผ่านศูนย์ฯ ได้โดยตรง	3.93	.83	มาก
4.	ขั้นตอนการสมัครเป็นนักศึกษาใหม่ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที/คน และการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที/คน	3.94	.83	มาก
5.	การสมัครเป็นนักศึกษาใหม่ด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ สร้างความเชื่อมั่นได้มากกว่าการยื่นสมัครผ่านช่องทางอื่น	3.98	.77	มาก
6.	ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการด้านทะเบียนในจังหวัดต่างๆ ช่วงการลงทะเบียนอย่างต่อเนื่องทุกภาคเรียน	4.14	.77	มาก
7.	ในการลงทะเบียนเรียน ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือเรียนได้ทันที ทุกชววิชา	4.15	.81	มาก
8.	การจัดสอบไล่ด้วยคอมพิวเตอร์ตามความพร้อมของนักศึกษา หรือ walk-in-exam มีประโยชน์และสะดวกหากดำเนินการได้ที่ศูนย์ฯ	3.94	.78	มาก
9.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่ออกหลักฐานด้านทะเบียนได้ในบางรายการ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา	4.07	.75	มาก
10.	ควรพัฒนาระบบให้นักศึกษาทำกิจกรรมด้านทะเบียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.00	.73	มาก
11.	การให้บริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ควรมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.07	.71	มาก
รวม		4.02	.63	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 7 ในการลงทะเบียนเรียน ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือเรียนได้ทันทีทุกชุดวิชา อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือชุดวิชาต่างๆ ให้กับนักศึกษาใหม่ และนักศึกษาเก่าที่ลงทะเบียนเรียนผ่านศูนย์ฯ ได้โดยตรง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ควรจัดหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการแนะแนว-ตอบคำถาม นักศึกษาและผู้สนใจ ในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน	4.02	.69	มาก
2.	ควรมีการสร้างเครือข่ายการให้บริการแนะแนวเพื่อให้ข้อมูล ผู้ที่จะเข้าศึกษาและให้คำปรึกษาการเรียน เช่น เครือข่ายบัณฑิตอาสา เครือข่ายครูแนะแนวในสถานศึกษา	4.05	.71	มาก
3.	ควรส่งเสริมช่องทางให้บริการแนะแนว-ตอบคำถาม นักศึกษาผ่านสื่อที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น Facebook, Twister	4.14	.72	มาก
4.	ควรจัดกิจกรรมแนะแนวกับนักศึกษาที่ขาดทักษะในการศึกษาระบบทางไกล เช่น ทักษะด้านการอ่าน การใช้สื่อ	4.07	.72	มาก
5.	ควรมีสื่อและฐานข้อมูลให้บริการแนะแนวสำหรับนักศึกษา และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ	4.11	.72	มาก
6.	ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรู้ และทักษะด้านบริการแนะแนวที่ดี มีเจตคติ หรือทัศนคติเชิงบวก	4.08	.66	มาก
รวม		4.07	.58	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ควรส่งเสริมช่องทางให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามนักศึกษาผ่านสื่อที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น Facebook, Twister อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 ควรจัดหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามนักศึกษาและผู้สนใจ ในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่องทุกภาคเรียน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	เป็นห้องสมุดขนาดเล็กประเภท "จิวแต่แจ้ว" ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	4.03	.72	มาก
2.	เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจรแบบมืออาชีพ	3.98	.66	มาก
3.	มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ การค้นคว้าตำรา เอกสารงานวิจัย	4.00	.69	มาก
4.	เป็นห้องสมุดศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า และให้คำปรึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน	3.97	.67	มาก
5.	ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดนิทรรศการต่างๆ ทั้งภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชน	4.12	.76	มาก
รวม		4.02	.58	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดนิทรรศการต่างๆ ทั้งภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชนอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 เป็นห้องสมุดศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า และให้คำปรึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีการให้บริการด้านความรู้ การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	4.01	.66	มาก
2.	ควรจัดทำฐานข้อมูลความรู้ วิทยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของคนในท้องถิ่น	4.06	.65	มาก
3.	เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ internet	4.04	.61	มาก
4.	เป็นแหล่งในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการ-วิชาชีพ ให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล	4.15	.75	มาก
รวม		4.06	.58	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 4 เป็นแหล่ง ในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการ-วิชาชีพ ให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 ควรมีการให้บริการด้านความรู้ การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาบัณฑิตหรือศิษย์เก่า เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดฉลองบัณฑิตใหม่	4.07	.69	มาก
2.	ให้ชมรมนักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.10	.68	มาก
3.	ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานหรือที่ทำการชมรมนักศึกษาให้ครบทุกจังหวัดเพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา	4.05	.65	มาก
4.	ควรให้บัณฑิตหรือศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จมีบทบาทและส่วนร่วมเพื่อช่วยเหลือทางการเรียนกับนักศึกษา	4.12	.71	มาก
5.	ควรสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม	4.17	.70	มาก
รวม		4.10	.60	มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตแก่สังคมของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ควรสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานหรือที่ทำการชมรมนักศึกษาให้ครบทุกจังหวัดเพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ ควรแจ้งข่าวสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.11	.66	มาก
2.	ควรใช้สถานีวิทยุชุมชนเป็นสื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	4.13	.70	มาก
3.	ควรแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ หรือ SMS เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	4.11	.69	มาก
4.	ควรส่งเสริมช่องทางการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาผ่าน Facebook, Twister	4.23	.72	มาก
5.	ควรส่งเสริมช่องทางการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาผ่าน Facebook, Twister	4.09	.69	มาก
รวม		4.13	.70	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ควรส่งเสริมช่องทางการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาผ่าน Facebook, Twister อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 ศูนย์ฯ ควรแจ้งข่าวสารข้อมูล และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ และข้อที่ 3 ควรแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ หรือ SMS เพื่อความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ควรเตรียมห้องประชุม สัมมนา ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.11	.68	มาก
2	ควรเตรียมห้องประชุม สัมมนา ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.11	.68	มาก
3	สื่อโสตทัศนูปกรณ์มีคุณภาพ สามารถเชื่อมต่อ internet ได้สะดวก รวดเร็ว	4.14	.69	มาก
4	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อ โสตทัศนูปกรณ์ มีความรู้เป็นอย่างดี พร้อมให้บริการอย่างกระตือรือร้น	4.07	.64	มาก
5	ศูนย์ฯ ควรมีที่พักสำหรับรับรองการสัมมนาของนักศึกษา หรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ	4.17	.71	มาก
รวม		4.12	.68	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักศึกษาและประชาชนมีความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 5 ศูนย์ฯ ควรมีที่พักสำหรับรับรองการสัมมนาของนักศึกษาหรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ มีความรู้เป็นอย่างดี พร้อมให้บริการอย่างกระตือรือร้น อยู่ในระดับมาก

2.3.2 ความคิดเห็นของบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่งต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. โดยภาพรวม

ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	4.11	.71	มาก
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	4.38	.61	มาก
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	4.27	.76	มาก
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	4.09	.83	มาก
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	4.40	.68	มาก
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.50	.60	มากที่สุด
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	4.42	.66	มาก
รวม	4.31	.56	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.
ทั้ง 10 แห่งต่อแนวทางการพัฒนาระบบการดำเนินการบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน
นักศึกษาให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีการศึกษาวิเคราะห์สภาพ กลุ่มเป้าหมาย คู่แข่ง จุดอ่อน จุดแข็งในการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่	3.98	1.18	มาก
2.	ควรถูกกำหนดเป้าหมายในการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ ผ่านศูนย์ฯ ในเชิงทำทนาย	4.33	.77	มาก
3.	ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่รับสมัคร-บริการด้านทะเบียนใน จังหวัดต่างๆ ช่วงการรับสมัคร-ลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.25	.87	มาก
4.	ศูนย์ฯควรทำหน้าที่ตอบรับและออกบัตรนักศึกษาในการรับ สมัครนักศึกษาใหม่ได้เองภายใน 15 วัน	4.22	.98	มาก
5.	ศูนย์ฯควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือชววิชาพื้นฐาน ชววิชาแกน และชววิชาเฉพาะ ให้นักศึกษาใหม่และนักศึกษาเก่า ณ ที่ทำ การศูนย์ฯ ได้เองทันที	4.02	1.14	มาก
6.	ศูนย์ฯควรทำหน้าที่ออกหลักฐานด้านทะเบียนได้ในบาง รายการ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา	3.94	1.08	มาก
7.	ควรพัฒนาให้นักศึกษาทำกิจกรรมด้านทะเบียนผ่านทาง โทรศัพท์มือถือ ได้ทุกกิจกรรมและมีประสิทธิภาพ	4.06	1.06	มาก
8.	การให้บริการรับสมัคร ลงทะเบียนและคำร้องต่างๆมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐาน	3.95	1.07	มาก
9.	มีบริการจัดสอบด้วยคอมพิวเตอร์หรือ walk-in exam ตาม ความพร้อม ของนักศึกษาเพื่อให้บริการนักศึกษาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.20	.96	มาก
10.	ควรมีระบบทะเบียนนักศึกษาออนไลน์ที่ทันสมัยให้พื้นฐาน เดียวกัน กับส่วนกลาง	4.27	.94	มาก
รวม		4.11	.71	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาโดยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 10 ควรมีระบบทะเบียนนักศึกษาออนไลน์ที่ทันสมัยให้เป็นฐานเดียวกันกับส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 1 ควรมีการศึกษาวิเคราะห์สภาพ กลุ่มเป้าหมาย คู่แข่ง จุดอ่อนจุดแข็งในการสมัครรับสมัครนักศึกษาใหม่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น เครือข่ายบัณฑิตอาสา เครือข่ายชมรม เครือข่ายอาจารย์แนะแนวในสถานศึกษา	4.52	.79	มากที่สุด
2.	ควรส่งเสริมการให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook /Twister	4.44	.68	มาก
3.	ควรกำหนดแผนกลยุทธ์การแนะแนวเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เช่น กลุ่มสถานประกอบการ	4.37	.76	มาก
4.	ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับให้บริการแนะแนวผู้ที่ไม่มีโอกาส หรือมีโอกาสน้อยในการรับบริการ เช่น ผู้พิการ ผู้ด้อยชั้น	4.36	.80	มาก
5.	สื่อประกอบการแนะแนวควรมีอย่างครบถ้วนและทันสมัย	4.45	.75	มาก
6.	มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแนะแนว	4.34	.76	มาก
7.	ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรู้และทักษะในการตอบคำถาม	4.28	.74	มาก
8.	ผู้ตอบคำถามนักศึกษาควรมีเจตคติ หรือทัศนคติเชิงบวกต่อระบบการศึกษาทางไกล	4.30	.79	มาก
รวม		4.38	.61	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น เครือข่ายบัณฑิตอาสา เครือข่ายชมรม เครือข่ายอาจารย์แนะแนวในสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 7 ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรู้และทักษะในการตอบคำถาม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสาร และ โสตทัศนูปกรณ์ อย่างครบถ้วนและทันสมัย	4.38	.76	มาก
2.	เป็นห้องสมุดขนาดเล็กประเภท "จิ๋วแต่แจ๋ว" ให้บริการแบบ เปิดเสรีครบวงจร	4.28	.89	มาก
3.	เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบ วงจร แบบมีอาชีพ	4.17	.96	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามีความรู้ในการค้นคว้าตำรา เอกสาร งานวิจัย	4.27	.87	มาก
5.	ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้าและให้คำปรึกษา ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ของทุกสถาบัน	4.34	.78	มาก
6.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดนิทรรศการต่างๆ ทั้ง ภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชน	4.19	.92	มาก
รวม		4.27	.76	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีหนังสือตำราผลงานทางวิชาการ วารสาร และ โสตทัศนูปกรณ์ อย่างครบถ้วนและทันสมัย อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 3 ผู้เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจร แบบมีอาชีพ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีการให้บริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	4.06	.95	มาก
2.	มีการจัดทำฐานข้อมูลของวิทยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งค้นแหล่งค้นคว้าของคนในท้องถิ่น	4.09	.86	มาก
3.	เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ internet	4.17	.86	มาก
4.	เป็นแหล่งในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการ วิชาชีพให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล	4.17	.84	มาก
5.	ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมทางไกลเพื่อการแสวงหารายได้	3.98	1.12	มาก
รวม		4.09	.83	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมทางไกลเพื่อการแสวงหารายได้ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อที่ 1 การให้บริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อ
แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรม
นักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรม บัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา บัณฑิตหรือศิษย์เก่า เช่น การแข่งขันกีฬา การฉลองบัณฑิต ใหม่	4.16	.91	มาก
2.	ให้ชมรมนักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการสร้างเครือข่าย ช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางการเรียน	4.25	.87	มาก
3.	ควรสนับสนุนให้บัณฑิตที่ประสบความสำเร็จมีบทบาท ช่วยเหลือนักศึกษาด้านการเรียน	4.27	.82	มาก
4.	ควรสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ ตอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม	4.39	.72	มาก
5.	ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานหรือที่ทำการชมรมนักศึกษาทุก จังหวัดเพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา	4.83	3.65	มากที่สุด
6.	ศูนย์ประสานงานชมรมนักศึกษาควรมีข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับชมรม ใ้ร่วมกับชมรมบัณฑิต และมีการกำหนด ตารางนัดหมายไว้อย่างชัดเจน	4.38	.74	มาก
7.	ควรสนับสนุนให้ชมรมนักศึกษาที่มีความเข้มแข็ง มีความ พร้อมด้านที่ตั้ง มีแผนให้บริการชัดเจน จัดตั้งเป็นที่ทำการ ชมรมนักศึกษาร่วมกับชมรมบัณฑิตโดยมหาวิทยาลัย สนับสนุนงบประมาณบางส่วน	4.39	.72	มาก
8.	ควรเชิดชูเกียรติชมรมนักศึกษา บัณฑิตที่ทำงานชมรมอย่าง ต่อเนื่องโดยมีหลักเกณฑ์ชัดเจน	4.52	.666	มากที่สุด
9.	ควรมีการส่งเสริม กระตุ้นชมรมบัณฑิตให้สามารถทำงานได้ ตามแนวคิดเครือข่ายปฏิบัติการ มสธ.และอุดมการณ์ 3 ส.	4.52	.713	มากที่สุด
	รวม	4.40	.68	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานหรือที่ทำการชมรมนักศึกษาทุกจังหวัด เพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อที่ 3 ศูนย์ประสานงานชมรมนักศึกษาควรมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับชมรม ใช้ร่วมกับชมรมบัณฑิต และมีการกำหนดตารางนัดหมายไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีแผนและกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	4.59	.63	มากที่สุด
2.	ควรมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับเครือข่ายสื่อมวลชน องค์กร หน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น	4.52	.64	มากที่สุด
3.	ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงนักศึกษา ได้รวดเร็ว เช่น Facebook Twister SMS	4.45	.68	มาก
4.	สร้างบทบาทนำในการสนับสนุนหรือเป็นเครือข่ายด้านวิชาการ ให้กับสื่อมวลชนในท้องถิ่น เช่น วิทยุชุมชน	4.50	.64	มากที่สุด
5.	ควรเชื่อมโยงการใช้สื่อบริการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น STOU Channel / STOU Radio	4.53	.61	มากที่สุด
6.	ควรส่งข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมถึงนักศึกษา ผ่านข้อความสั้นบนโทรศัพท์มือถือ หรือ SMS โดยศูนย์ฯ ดำเนินการเอง	4.47	.77	มาก
7.	ควรมีฐานข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย	4.52	.66	มากที่สุด
8.	สร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ทั้งด้านความรู้ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อและการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก	4.50	.69	มากที่สุด
	รวม	4.50	.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.42 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ควรมีแผนและกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อที่ 3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงนักศึกษา ได้รวดเร็ว เช่น Facebook Twister SMS อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่- ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ข้อที่	ด้านบริการสถานที่- ห้องประชุมสัมมนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	สื่อโซเชียลมีเดียมีเพียงพอ และมีคุณภาพ สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้สะดวก รวดเร็ว	4.50	.73	มากที่สุด
2.	สนับสนุนนโยบายจัดสร้างที่พักรองรับการสัมมนาของนักศึกษา หรือการจัดฝึกอบรมต่าง ๆ	4.33	.79	มาก
3.	ส่งเสริมนโยบายเป็น มสธ. สีเขียว หรือ STOU GREEN มีบรรยากาศร่มรื่น	4.50	.73	มากที่สุด
4.	ส่งเสริมนโยบายให้เป็นศูนย์สัมมนา ฝึกอบรมหลัก ภาคละ 1 แห่ง	4.37	.84	มาก
	รวม	4.42	.66	มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่า บุคลากรศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 สื่อโซเชียลมีเดียมีเพียงพอ และมีคุณภาพสามารถเชื่อมต่อ Internet ได้สะดวก รวดเร็ว และข้อที่ 3 ส่งเสริมนโยบายเป็น มสธ. สีเขียว หรือ STOU GREEN มีบรรยากาศร่มรื่น อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อที่ 2 สนับสนุนนโยบายจัดสร้างที่พักรองรับการสัมมนาของนักศึกษา หรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ อยู่ในระดับมาก

2.3.3 ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้อง
กับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต่อ
แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช
โดยภาพรวม

ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	4.33	.59	มาก
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	4.57	.45	มากที่สุด
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	4.37	.57	มาก
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	4.25	.68	มาก
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	4.50	.56	มากที่สุด
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.50	.49	มากที่สุด
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	4.36	.58	มาก
รวม	4.41	.45	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่
เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบ
การให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก
และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบ
คำถาม อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม
อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต่อ
 แนวทางการพัฒนาระบบ การให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียน
 นักศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ ควรกำหนดแผนและเป้าหมายในการรณรงค์รับสมัคร รับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านศูนย์ฯ ในเชิงรุกและทำทนาย	4.67	.51	มากที่สุด
2.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่แจ้งตอบรับและออกบัตรนักศึกษาใน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ได้เองทันที (ณ ที่ทำการศูนย์ฯ) และภายใน 15 วัน (นอกที่ทำการศูนย์ฯ)	4.20	1.06	มาก
3.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือชุดวิชาแกน และชุดวิชา เฉพาะให้นักศึกษาใหม่ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ได้ทันที	3.89	1.28	มาก
4.	ควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับสมัคร-ลงทะเบียนในจังหวัด ต่างๆ ช่วงการสมัคร-ลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน ครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.64	.62	มากที่สุด
5.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่ออกหลักฐานด้านทะเบียนได้ในบาง รายการ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา	3.73	1.40	มาก
6.	ควรเพิ่มช่องทางการสมัครหรือลงทะเบียนเรียนและยื่นคำ ร้องต่างๆ ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ	4.27	.93	มาก
7.	มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรับสมัคร และ ด้านทะเบียนนักศึกษา	4.64	.55	มากที่สุด
8.	มีบริการจัดสอบด้วยคอมพิวเตอร์ตามความพร้อมของ นักศึกษาหรือ walk-in exam ณ ที่ทำการศูนย์ฯ เพื่อให้บริการ นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	4.36	.86	มาก
9.	ควรมีฐานข้อมูลนักศึกษาทะเบียนออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน และเป็นฐานเดียวกันกับส่วนกลาง	4.58	.76	มากที่สุด
	รวม	4.33	.59	มาก

จากตารางที่ 4.45 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ศูนย์ฯควรกำหนดแผนและเป้าหมายในการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านศูนย์ฯ ในเชิงรุกและทำทนาย อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 5 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ควรทำหน้าที่ออกหลักฐานด้านทะเบียนได้ในบางรายการ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น เครือข่ายบัณฑิตอาสา เครือข่ายอาจารย์แนะแนวในสถานศึกษา	4.60	.53	มากที่สุด
2.	ควรส่งเสริมช่องทางให้บริการแนะแนว-ตอบคำถาม ผ่านช่องทางทันสมัย และหลากหลาย เช่น Facebook Twister	4.56	.60	มากที่สุด
3.	ควรมีการแนะแนวในเชิงรุก เจาะกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เช่น กลุ่มสถานประกอบการ	4.67	.51	มากที่สุด
4.	ควรจัดหน่วยบริการแนะแนว-ตอบคำถามเคลื่อนที่ให้บริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน ครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.35	.84	มาก
5.	ควรมีฐานข้อมูล และแผนการให้บริการแนะแนวสำหรับผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ กลุ่มนักศึกษาที่ขาดทักษะทางการเรียน	4.55	.76	มากที่สุด
6.	ควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจ	4.67	.51	มากที่สุด
7.	ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรอบรู้ มีทักษะด้านการแนะแนวที่ดี มีเจตคติ หรือทัศนคติเชิงบวก	4.62	.49	มากที่สุด
.	รวม	4.57	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.46 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถามของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 ควรมี การแนะแนวในเชิงรุก เจาะกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เช่น กลุ่มสถานประกอบการ และข้อที่ 6 ควรมี การกำหนดมาตรฐานการให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจ อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 4 ควรมีจัดหน่วยบริการแนะแนว-ตอบคำถามเคลื่อนที่ให้บริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน ครอบคลุมพื้นที่บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสาร และ โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.49	.69	มาก
2.	เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบ วงจรแบบมืออาชีพ	4.55	.68	มากที่สุด
3.	มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ การค้นคว้าตำรา เอกสาร งานวิจัย	4.53	.66	มากที่สุด
4.	เป็นห้องสมุดขนาดเล็กประเภท "จิ๋วแต่แจ๋ว" ให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จครบวงจร	4.38	.73	มาก
5.	เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้า และให้คำปรึกษาของ นักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน	4.11	1.01	มาก
6.	มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดนิทรรศการต่างๆ ทั้ง ภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชน	4.18	.79	มาก
	รวม	4.37	.57	มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจรแบบมีอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 5 เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้า และให้คำปรึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

ข้อที่	ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรมีการให้บริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	4.33	.69	มาก
2.	ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ วิทยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของคนในท้องถิ่น	4.27	.84	มาก
3.	เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ internet	4.36	.84	มาก
4.	เป็นแหล่งในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล	4.24	.88	มาก
5.	ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ เพื่อแสวงหารายได้	4.05	.89	มาก
	รวม	4.25	.68	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคมของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชโดยภาพรวมอยู่ในระดับมา และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ internet อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 5 ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆเพื่อแสวงหารายได้ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาบัณฑิตหรือศิษย์เก่า คณาจารย์ และเครือข่ายในพื้นที่ เช่น การแข่งขันกีฬา	4.45	.63	มาก
2.	ให้ชมรมนักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักศึกษา	4.49	.66	มาก
3.	ควรสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม	4.49	.71	มาก
4.	ควรจัดให้มีที่ทำการหรือศูนย์ประสานงานชมรมนักศึกษาทุกจังหวัด เพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อสื่อสารของนักศึกษา	4.42	.80	มาก
5.	ควรสนับสนุนให้บัณฑิตที่ประสบความสำเร็จมีส่วนร่วมและบทบาทช่วยเหลือนักศึกษา	4.55	.68	มากที่สุด
6.	ควรเชิดชูเกียรติชมรมนักศึกษา บัณฑิต ที่ทำงานชมรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์ชัดเจน	4.60	.62	มากที่สุด
	รวม	4.50	.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.49 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 ควรเชิญวิทยากรศึกษานิเทศก์บัณฑิต ที่ทำงานชมรมอย่างต่อเนื่องโดยมีเกณฑ์ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 4 ควรจัดให้มีที่ ทำการหรือศูนย์ประสานงานชมรมนักศึกษาทุกจังหวัด เพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อสื่อสารของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ศูนย์ฯ ควรมีแผนและกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	4.49	.66	มาก
2.	ศูนย์ฯ ควรมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับเครือข่ายสื่อมวลชน หน่วยงาน และนักประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น	4.55	.57	มากที่สุด
3.	ศูนย์ฯ ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้รวดเร็ว เช่น Facebook SMS	4.44	.73	มาก
4.	ศูนย์ฯ ควรสร้างบทบาทนำในการสนับสนุนหรือเป็นเครือข่ายด้านวิชาการ ให้กับสื่อมวลชนในท้องถิ่น เช่น วิทยุชุมชน	4.47	.60	มากที่สุด
5.	ศูนย์ฯ ควรเชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น STOU Channel STOU Radio	4.67	.51	มากที่สุด
6.	ศูนย์ฯ ควรมีฐานข้อมูลด้านประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย	4.47	.71	มาก
7.	ควรสร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ทั้งด้านความรู้ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก	4.44	.76	มาก
	รวม	4.50	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.50 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ศูนย์ฯ ควรเชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น STOU Channel STOU Radio อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 3 ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้รวดเร็ว เช่น Facebook SMS และข้อ 7 ควรสร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ทั้งด้านความรู้ ทักษะการรู้ เท่าทันสื่อ และทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อที่	ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ห้องประชุมสัมมนา สื่อ อุปกรณ์มีพร้อม ทันสมัย มีคุณภาพ	4.53	.66	มากที่สุด
2.	สนับสนุนนโยบายจัดสร้างที่พักรองรับการสัมมนาของนักศึกษา หรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ	4.05	.98	มาก
3.	ส่งเสริมนโยบาย มสธ.สีเขียว หรือ STOU GREEN มีบรรยากาศ ร่มรื่น	4.56	.60	มากที่สุด
4.	ส่งเสริมนโยบายให้เป็นศูนย์สัมมนาฝึกอบรมหลัก ภาคละ 1 แห่ง	4.16	1.08	มาก
5.	บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง	4.49	.69	มาก
รวม		4.36	.58	มาก

จากตารางที่ 4.51 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชที่เกี่ยวข้อง กับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 ส่งเสริมนโยบาย มสธ.สีเขียว หรือ STOU GREEN มีบรรยากาศร่มรื่น อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อ ที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 2 สนับสนุนนโยบายจัดสร้างที่พักรองรับการสัมมนาของนักศึกษา หรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ อยู่ในระดับมาก

2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

ผลการรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะ(เพิ่มเติม) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษาและประชาชน กลุ่มบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง และกลุ่มบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในตารางที่ 4.52 – 4.56

2.4.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

1) ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและประชาชน

ตารางที่ 4.52 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาและประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ของนักศึกษาและประชาชน

การให้บริการ	ปัญหาการรับบริการ	จำนวน N=350
1. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	1.1 หนังสือเรียนบางวิชามาก่อนสอบ 1 สัปดาห์ 1.2 ได้รับหนังสือล่าช้ามาก 1.3 ได้รับเอกสารการลงทะเบียนเรียน ตารางสอนเสริมล่าช้า 1.4 ได้รับแบบกิจกรรมประจำชุดวิชาล่าช้า	1 9 1 2
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	-	-
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	3.1 จัดหนังสือไม่เป็นระเบียบ จัดวางหนังสือสลับสาขาวิชา 3.2 บางครั้งไม่มีหนังสือที่ต้องการ 3.3 การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า	1 1 2

ตารางที่ 4.52 (ต่อ)

การให้บริการ	ปัญหาการรับบริการ	จำนวน N=350
4. ด้านบริการ วิชาการวิชาชีพแก่ สังคม	4.1 ไม่ทราบว่ามีการจัดกิจกรรมด้านบริการวิชาการ	1
5. ด้านบริการและ ส่งเสริมกิจกรรม ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และ เครือข่าย	5.1 ไม่ทราบข้อมูลชมรมที่จะขอรับคำปรึกษาทางการเรียน	1
6. ด้านบริการข้อมูล ข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์	-	-
7. ด้านบริการ สถานที่-ห้อง ประชุมสัมมนา	-	-

2) ข้อเสนอแนะของบุคลากรของศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง

ตารางที่ 4.53 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรของศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง เกี่ยวกับ
ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ.

การให้บริการ	ปัญหาการให้บริการ	จำนวน N=64
1. ด้านบริการรับ สมัคร-บริการงาน ทะเบียนนักศึกษา	1.1 บุคลากรไม่ได้ใช้ความรู้และทักษะการให้บริการที่ดี 1.2 ใบเสร็จไม่พอ 1.3 ตอบปัญหานักศึกษาล่าช้า	4 1 1

ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

การให้บริการ	ปัญหาการให้บริการ	จำนวน N=64
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	2.1 มหาวิทยาลัยมอบภาระงาน ซึ่งศูนย์มีนักแนะแนวเพียงคนเดียว ควรจัดสรรภาระงานนักแนะแนวใหม่ โดยมอบหมายบางส่วนให้นักวิชาการด้วย	1
	2.2 งบประมาณการออกแนะแนวมีน้อยภาระงานแนะแนวมีมาก	2
	2.3 ไม่มีห้องให้คำปรึกษาด้านการเรียนเป็นการเฉพาะ	1
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	3.1 ที่ตั้งศูนย์บางแห่งอยู่ไกลจากชุมชนรถประจำทางไปไม่ถึง ทำให้นักศึกษามาใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่าที่ควรจะเป็น	2
	3.2 เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยไม่เป็นฉบับปัจจุบัน	
	3.3 ควรมีการรณรงค์การใช้บริการห้องสมุดเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณ	5 4
4. ด้านบริการวิชาการวิชาชีพแก่สังคม	4.1 การให้ความสนใจของประชาชนในชุมชนทางด้านวิชาการยังมีน้อย หากไม่มีเงินค่ารถหรือค่าตอบแทนให้จะไม่ค่อยให้ความสนใจ	1
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย	5.1 นักศึกษามองว่าการทำงานชมรมไม่มีอะไรตอบแทนทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานชมรมมหาวิทยาลัยควรจะให้ การเข้าร่วมกิจกรรมชมรมเป็นส่วนหนึ่งของการจบ การศึกษาด้วย	1
	5.2 ชมรมนักศึกษาแต่ละคนแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่ตรงกันทำให้ทะเลาะกัน	1
	5.3 มหาวิทยาลัยควรสร้างที่ทำการชมรมให้แต่ละจังหวัด เป็น ส่วนกลางไม่ควรใช้บ้านของประธานชมรม เพราะถ้า เปลี่ยนประธานชมรม ที่ทำการชมรมก็เปลี่ยนทำให้นักศึกษาทำกิจกรรมลำบาก	4

ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

การให้บริการ	ปัญหาการให้บริการ	จำนวน N=64
6. ด้านบริการข้อมูล ข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์	6.1 ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์รวม 10 ศูนย์	3
	6.2 การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง	6
7. ด้านบริการ สถานที่-ห้อง ประชุมสัมมนา	7.1 ความไม่คุ้มค่าของการมาใช้ห้องประชุมเพราะค่าใช้จ่าย มากกว่ารายรับ	1
	7.2 การคมนาคมในการเดินทางมาศูนย์ฯ ลำบาก	4

2.4.2 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

1) ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและประชาชน

ตารางที่ 4.54 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ
ของศูนย์วิจัยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=350
1. จัดกิจกรรมติวชุดวิชาให้มากๆ	8
2. ควรมีการสอนเสริมบ่อยๆ โดยเฉพาะที่เกาะสมุย	4
3. ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการนักศึกษาเดือนละ 1-2 ครั้ง	3
4. ควรมีข้อสอบเก่าให้ดูเป็นแนวทาง	5
5. ควรให้บริการแนะนำการเรียนในแต่ละภาคเรียน	3
6. ควรมีกิจกรรมทดลองสอบเสมือนจริงเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย	6
7. ควรมีกิจกรรมการรวมกลุ่มช่วยเหลือกันของนักศึกษาให้มากๆ	4
8. เข้าสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตไม่คอยได้	9

2) ข้อเสนอแนะของบุคลากรของศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง

ตารางที่ 4.55 ข้อเสนอแนะของบุคลากรของศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง
ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ.

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=64
1. ด้านบริการรับ สมัคร-บริการงาน ทะเบียนนักศึกษา	1.1 ให้ศูนย์สามารถออนไลน์ฐานข้อมูลจาก มสธ. ได้เพื่อจะ ได้ให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	7
	1.2 รับสมัคร จ่ายเอกสารทุกชุดวิชา ทำบัตรให้นักศึกษา	13
	1.3 รับลงทะเบียนจ่ายเอกสารทุกชุดวิชา	3
	1.4 มีฐานข้อมูลพร้อมให้บริการได้ทันทีที่นักศึกษาไม่ต้องรอ	6
	1.5 รับคำร้องดำเนินการให้ทันที ไม่ต้องส่งไปมหาวิทยาลัย	5
	1.6 ควรมีระบบป้องกันความเสี่ยงในการออกรับสมัคร- ลงทะเบียนนอกสถานที่	4
2. ด้านบริการแนะ แนวการศึกษา	2.1 ควรเพิ่มนักแนะแนวให้ศูนย์มีมากกว่า 1 คน	4
	2.2 ข้อมูลในการตอบคำถามควรเป็นฐานข้อมูลเดียวกันที่ ชัดเจน โดยเฉพาะข้อมูลใหม่ควรเวียนแจ้งให้ทราบทั่วกัน	3
	2.3 ผู้ให้บริการตอบคำถามต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก และต้องมีการปฐมนิเทศในการออกรับสมัครในแต่ละ ภาค	2
	2.4 ควรมีระบบข้อมูลหลักสูตรต่างๆอย่างทันสมัยสามารถ ตรวจเช็คได้ เช่น ข้อมูลปริญญาเอก ควรมีรายละเอียด ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจนกว่าในอินเทอร์เน็ต	3
	2.5 ควรมีการแนะแนวเชิงรุก รวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่ม โรงเรียนมัธยมและควรกระจายให้ครบทุกจังหวัดในเขต พื้นที่ให้บริการ และหากบุคลากรตำแหน่งอื่นมี ความสามารถแนะแนวได้ก็ควรจะให้ช่วยแนะแนวด้วย	3
	2.6 ควรมีแผนการแนะแนวประจำปีไว้อย่างต่อเนื่องชัดเจน	3

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=64
3. ด้านบริการ ห้องสมุดและ สื่อการศึกษา	3.1 จัดหนังสือเพิ่มจำนวนเอกสารชุดวิชาเป็น 5-10 ชุดต่อวิชา	2
	3.2 ห้องสมุดมีข้อจำกัดด้านพื้นที่จัดเก็บหนังสือ รวมถึงวัสดุ ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ	2
	3.3 คอมพิวเตอร์ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความ ต้องการทำให้การบริการและการพัฒนาห้องสมุดยังไม่ดี เท่าที่ควร	2
	3.4 ควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก โดยต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อนักศึกษา	4
	3.5 นักศึกษามาใช้บริการห้องสมุดน้อย	7
	3.6 ควรมีชุดวิชาที่ปรับปรุงทุกชุดวิชา ทุกสาขาวิชา	8
	3.7 ควรจัดห้องสมุดให้มีชีวิต นำไปให้บริการ	5
	3.8 ควรมีวิทยานิพนธ์ที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และทันสมัย	7
4. ด้านบริการ วิชาการวิชาชีพแก่ สังคม	4.1 ควรมีหลักสูตรการอบรมด้านคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ วิชาการแก่ชุมชนในท้องถิ่น โดยใช้ห้องอบรม ของแต่ละ ศูนย์ให้คุ้มค่า	2
	4.2 ควรมีการจัดให้บริการวิชาการที่ศูนย์ย่อยๆ เพื่อให้บุคคล ทั่วไปได้รู้จักมหาวิทยาลัยและก่อให้เกิดรายได้	4
	4.3 การจัดกิจกรรมทางวิชาการควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ ชัดเจน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของงบประมาณ	3
5. ด้านบริการและ ส่งเสริมกิจกรรม ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และ เครือข่าย	5.1 สนับสนุนให้การทำกิจกรรมของชมรมเป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษา กับ มสธ.อาจให้ผลการเข้าร่วมกิจกรรมต้องผ่าน จึงจะสำเร็จการศึกษาได้เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วม กิจกรรมมากขึ้นและเห็นความสำคัญของกิจกรรมชมรม	2
	5.2 มีมาตรการให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม ไม่ใช่โดยการ สมัครใจ	4

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=64
	5.3 ชมรมนักศึกษาและชมรมบัณฑิต ไม่ค่อยมีกิจกรรมร่วมกัน	2
6. ด้านบริการข้อมูล ข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์	6.1 การประชาสัมพันธ์การรณรงค์รับสมัครนักศึกษาล่าช้า มากทำให้การออกหน่วยรับสมัครเคลื่อนที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่คุ้มกับงบประมาณที่จ่ายไป	3
	6.2 มีนักประชาสัมพันธ์ประจำแต่ละศูนย์	3
	6.3 มีหน่วยงานกลางในการส่งข้อมูลให้กับศูนย์โดยเฉพาะ ข้อมูลที่สำคัญๆ ควรส่งให้ทันเวลา	3
	6.4 ควรมีแผนการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาอย่าง ชัดเจน	5
7. ด้านบริการ สถานที่-ห้อง ประชุมสัมมนา	7.1 ประชาสัมพันธ์การใช้ห้องประชุมให้มีผู้มาใช้ทำกิจกรรม โดยปรับราคาใช้ห้องประชุมให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่	3
	7.2 ควรปรับปรุงค่าเช่าใช้ห้องประชุมใหม่โดยเพิ่มอัตราค่าเช่า จากเดิมที่ต่ำมาก	2
	7.3 ไม่มีการให้บริการแบบครบวงจร ไม่มีที่พัก อาหาร เหมือนอาคารสัมมนาของมหาวิทยาลัย	4

3) ข้อเสนอแนะของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่
เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.56 ข้อเสนอแนะของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=55
1. ด้านบริการรับ สมัคร-บริการงาน ทะเบียนนักศึกษา	1.1 ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายโดยเฉพาะสถานประกอบการในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อบริการรับสมัครและลงทะเบียน	2
	1.2 ควรให้บริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ตามสถานประกอบการหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อบริการแก่นักศึกษาและผู้สนใจ	3
	1.3 มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลและฐานข้อมูลส่วนกลางที่เป็นปัจจุบัน	3
	1.4 สามารถออกหลักฐานด้านทะเบียนนักศึกษาบางรายการ เช่น หนังสือรับรองการลงทะเบียนประจำภาคการศึกษา ใบเสร็จ ค่าลงทะเบียนเรียน (ฉบับจริง)	4
	1.5 ต้องรวดเร็ว	3
	1.6 สามารถตรวจสอบได้	2
	1.7 ควรมีแผนเชิงรุกรับสมัครนักศึกษาอย่างจริงจังพร้อมกับการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย	2
	1.8 มีการปรับแผนตามแนวคิด PDCA เป็นประจำทุกปี	2
	1.9 มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจุบันและมีข้อมูลที่เป็นแนวโน้มในอนาคต	3
	1.10 บุคลากรผู้ให้บริการรับสมัครควรทราบขั้นตอนการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน และหาจุดประสานกับบุคลากรผู้ให้บริการรับสมัครควรทราบขั้นตอนการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียนและหาจุดประสานกับส่วนกลางให้ถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาดให้น้อยลง	

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=55
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา	2.1 ควรบริการแนะแนวผ่านสื่อต่างๆ มากกว่าการออกพื้นที่	2
	2.2 ควรให้บริการแนะแนวพร้อมกับการจัดบริการเคลื่อนที่นักศึกษาปกติ	2
	2.3 ควรเพิ่มการให้บริการนักศึกษาโดยเชิญบัณฑิตอาสาที่มีความพร้อมไปช่วยงานแนะแนวในท้องถิ่น	3
	2.4 ควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการแนะแนวและให้คำปรึกษา เช่น นักศึกษาที่มาขอรับคำปรึกษาควรมีประวัติ ชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมลล์	2
	2.5 ควรมีการสนับสนุนงบประมาณการเดินทางไปให้บริการแนะแนวการศึกษาในจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ ภาคการศึกษาละ 2 ครั้งต่อ 1 จังหวัด ในการไปแต่ละครั้งนอกจากบริการตอบคำถามแล้วต้องมีบริการด้านความรู้ การเรียน สังคม ส่วนตัว อาชีพ ตามกรอบการให้บริการแนะแนวการศึกษา	2
	2.6 เป็นหน่วยตอบคำถามให้กับนักศึกษาในทุกเรื่องได้ ถ้าตอบไม่ได้ในทันทีที่มีระบบการรับคำถามและตอบให้ภายหลัง หรือมีระบบประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา	3.1 เปิดให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาแก่ประชาชนและผู้สนใจเพื่อเป็นศูนย์กลางการค้นคว้าและบริการแก่บุคคลทั่วไปโดยเฉพาะวันที่มหาวิทยาลัย(ศูนย์)จัดกิจกรรมอยู่แล้ว	2
	3.2 ควรจัดอบรมด้านการรับบริการสารสนเทศทางการเรียนนักศึกษาผ่านคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษาทุกเดือน	1

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=55
	3.3 เป็นแหล่งค้นคว้าสำคัญสำหรับนักศึกษา มสธ. ต้องมีหนังสือและสื่อต่างๆของ มสธ. ครบทั้งหมดและเป็นแหล่งค้นคว้าสำหรับชุมชน	4
	3.4 ดำเนินการตามความพร้อมของมหาวิทยาลัยว่ามีงบประมาณที่จะสามารถดำเนินการได้มากน้อย	1
	3.5 ควรสร้างความร่วมมือระหว่างเครือข่ายให้บริการห้องสมุดในพื้นที่	2
4. ด้านบริการวิชาการวิชาชีพแก่สังคม	4.1 จัดกิจกรรมบริการทางวิชาการแก่สังคมโดยงบประมาณเพื่อประชาชนแก่ชุมชนและให้ชุมชนมีส่วนร่วม	2
	4.2 ควรมีบริการวิชาการวิชาชีพโดยใช้วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่นให้มาก (ปราชญ์ชาวบ้าน)	2
	4.3 ควรมีกิจกรรมบริการแก่สังคมในชุมชนทุกปี	2
	4.4 ควรคำนึงถึงศักยภาพและความพร้อมด้านงบประมาณและบุคลากรของมหาวิทยาลัย	1
	4.5 ควรจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อให้เป็นตัวเชื่อมระหว่าง มสธ. และชุมชน ชุมชนได้มีส่วนร่วมไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นสำนักงานของ มสธ. เท่านั้น	3
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษาชมรมบัณฑิตและเครือข่าย	5.1 เป็นศูนย์กลางชมรมนักศึกษาชมรมบัณฑิตเพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัย	4
	5.2 ควรเป็นแหล่งการข้อมูลสมาชิกชมรมนักศึกษาในทุกจังหวัดในพื้นที่ ทุกปีการศึกษา เช่น ชื่อสกุล รหัสนักศึกษา โทรศัพท์ โทซาร์ อีเมล	5
	5.3 ควรส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษาและชมรมบัณฑิตในด้านจิตอาสาให้มากขึ้น	3
	5.4 ควรให้บริการทางวิชาการแก่กลุ่มเครือข่าย มสธ. อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	1

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	จำนวน N=55
	5.5 ควรสร้างความเข้มแข็งให้กับชมรมบัณฑิตให้เข้มแข็งเป็นที่เดียวให้กับชมรมนักศึกษา การสร้างเครือข่ายร่วมกันระหว่างศูนย์ฯ ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต	5
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	6.1 เป็นศูนย์กลางประชาชน ภายในศูนย์ (เครือข่ายจังหวัด) ทุกสิ่งเพื่อเข้าถึงประชาชน	3
	6.2 ให้บริการข้อมูลข่าวสาร มสธ. ในแหล่งข้อมูลและสื่อท้องถิ่นมากขึ้น	5
	6.3 ควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในระดับมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปธรรม	3
	6.4 ควรช่วยเสริม มสธ. ส่วนกลางให้เกิดเชิงรุกมากขึ้น	2
	6.5 ควรดำเนินการอย่างเต็มที่และทุกรูปแบบ	2
	6.6 ควรพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานประชาสัมพันธ์	3
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา	7.1 ควรจัดทำที่พักเพื่อการใช้ห้องสัมมนาที่มีอยู่แล้ว	3
	7.2 ปรับปรุงพื้นที่บริการ ห้องน้ำ ให้ทันสมัยพร้อมใช้	3
	7.3 ก่อนจะลงทุนด้านสถานที่ควรดูกลุ่มเป้าหมายที่จะมาใช้บริการอย่างน้อยเพียงใด เหมาะสมที่จะลงหรือไม่	1
	7.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้บริการสถานที่	4
	7.5 ควรกำหนดอัตราการใช้บริการตามสภาพการแข่งขัน สภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น ไม่ควรใช้อัตราเดียวกันทุกศูนย์ฯ	2

ตอนที่ 3 การสังเคราะห์ระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

3.1 การเปรียบเทียบระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบันและระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ที่ความคาดหวัง

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพและปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมาสังเคราะห์โดยทำการเปรียบเทียบระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบันและระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ที่คาดหวัง ดังนี้

การเปรียบเทียบระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบันและระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ที่คาดหวัง

ปัจจุบัน (ระบบเดิม)	ระบบที่คาดหวัง (ข้อมูลจากการวิจัย)
บริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา	
- มีแผนการณรงคร์รับสมัคร-ด้านทะเบียน	- มีแผน กลยุทธ์รณรงค์ รับสมัครเชิงรุก ทำทนาย
- รับสมัคร ส่งใบสมัครให้ สทว. ตอบรับ ออกบัตร	- ศูนย์ฯ ตอบรับและออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เอง
- การตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาใช้วิธีการสอบถามไม่สามารถออนไลน์ได้	- มีฐานข้อมูลนักศึกษาออนไลน์ได้เหมือนส่วนกลาง
	- มี MOU กับหน่วยงาน สถานประกอบการ
บริการแนะแนวการศึกษา	
- มีนักแนะแนวเป็นผู้ให้บริการเป็นหลัก	- สร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น บัณฑิตอาสา
- มีข้อมูลผู้รับบริการ ไม่ได้จัดเก็บเป็นระบบ	- กำหนดมาตรฐานการแนะแนวมีฐานข้อมูลติดตาม นักศึกษาเป็นระบบ
- เน้นแนะแนวแบบเผชิญหน้าและทางโทรศัพท์	- แนะแนวผ่านสื่อใหม่ๆ เช่น Facebook Line

บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

- มีหนังสือ ตำรา ผลงานวิชาการวารสาร และ โสตทัศนูปกรณ์
- มีบุคลากรหรือบรรณารักษ์ ให้บริการ

- มีหนังสือ ตำรา ผลงานวิชาการวารสาร และ โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย
- เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์มีความเชี่ยวชาญ สืบค้นและให้คำปรึกษา มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

บริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

- จัดบริการวิชาการแก่สังคมตามความเห็น ผู้รับผิดชอบหรือแหล่งงบประมาณ
- เป็นแหล่งบริการความรู้ ทักษะ นักศึกษา ชุมชน ไม่ เน้นแสวงหารายได้

- จัดบริการวิชาการแก่สังคมจากการวิเคราะห์ชุมชน
- จัดบริการวิชาการ หลักสูตรอบรมทางไกลเพื่อแสวงหารายได้
- เป็นแหล่งความรู้ เผยแพร่ อบรมในระบบทางไกล

บริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย

- มีที่ทำการชมรมนักศึกษาบางจังหวัด โดยใช้ห้องสมุดประชาชนหรือบ้านของประชาชน/คณะกรรมการชมรม
- สนับสนุนบัณฑิตมีบทบาทช่วยเหลือนักศึกษามีบัณฑิตอาสาเป็นที่ปรึกษาและติววิชา
- จัดกิจกรรมสร้างเครือข่ายนักศึกษาและบัณฑิตในพื้นที่

- สนับสนุนให้มีที่ทำการชมรมและใช้ร่วมกับบัณฑิต
- สนับสนุนเครือข่ายบัณฑิตที่มีบทบาทช่วยเหลือนักศึกษาอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ มีบัณฑิตอาสาเป็นที่ปรึกษาและติววิชาเข้มข้น
- เชิดชูเกียรตินักศึกษา บัณฑิตทำคุณประโยชน์
- ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายในพื้นที่อย่างกว้าง

บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

- มีแผนการประชาสัมพันธ์
- ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนท้องถิ่น เช่น ทำเป็นเอกสารข่าว Spot Website ไปสเตอร์ ป้ายต่างๆ

- จัดทำแผน กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์เป็นแผนประจำปี
- เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกหลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

- แจ้งข่าวสารหรือขอความร่วมมือสื่อ
ตามระบบ ราชการปกติ

เช่น Website Facebook Line Spot
Phone-In SMS

- สร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์
ร่วมกับสื่อมวลชน การสนับสนุน
เชิงวิชาการ

บริการสถานที่ – ห้องประชุมสัมมนา

- สภาพพื้นที่สะอาด เป็นระเบียบ

- เป็นแหล่งความรู้ เผยแพร่ อบรมใน
ระบบทางไกล

- เป็นศูนย์หลักจัดสัมมนาเสริม

นักศึกษา บัณฑิตศึกษา

- สะอาด ร่มรื่นส่งเสริมเป็น มสธ. สี
เขียว (Stou Green)

- มีการพัฒนาบุคลากรด้านให้บริการ

- ส่งเสริมเป็นศูนย์สัมมนา ฝึกอบรม
ประจำภูมิภาค จัดสร้างที่พักรองรับ
- สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการที่
ดี

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและการศึกษาภาคสนามมาสังเคราะห์
เป็นร่างระบบ ดังหัวข้อ 3.2

3.2 ร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช



จากร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของนักศึกษา และประชาชน บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง และบุคลากรของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราชที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ให้เป็นแหล่งวิทยาการที่ สมบูรณ์ เพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการบริการทั้ง 7 ด้าน สรุปได้ดังนี้

3.2.1 บริการรับสมัคร –บริการงานทะเบียนนักศึกษา

การบริการรับสมัคร-รับลงทะเบียนนักศึกษา ถือเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นจุดเน้น สำคัญตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการรับสมัครนักศึกษา-รับลงทะเบียนนักศึกษา ศูนย์วิทย์ พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จึงต้องมีแผนและกลยุทธ์การรับสมัครเชิงรุกและทำทนาย จัดทำใน รูปแบบ โครงการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาที่สมัครผ่านศูนย์ฯ และใช้การประชาสัมพันธ์ หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยจัดหน่วยบริการรับสมัคร-รับลงทะเบียนนักศึกษา ให้บริการ สำหรับนักศึกษาทั้งการให้บริการ ณ ที่ตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยกำหนดเป็น จุดให้บริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service และให้บริการเคลื่อนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผู้วิจัยได้ร่างระบบของการบริการรับสมัคร –บริการงานทะเบียนนักศึกษา ไว้ดังนี้

- 1) มีแผนและกลยุทธ์การรับสมัครเชิงรุกและทำทนาย
- 2) ประชาสัมพันธ์หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- 3) บุคลากรมีความรู้ ทักษะเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ทดแทนกันได้
- 4) จัดหน่วยบริการรับสมัคร-งานทะเบียนครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
- 5) กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรับสมัคร-งานทะเบียน
- 6) ตอบรับและออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ
- 7) แจกหนังสือคู่มือพื้นฐานให้ผู้สมัครได้ทุกคน
- 8) ลงทะเบียนและทำกิจกรรมต่างๆ ได้ทางโทรศัพท์มือถือ
- 9) เป็นหน่วยบริการจัดสอบตามความพร้อมของนักศึกษา (Walk-In-Exam)
- 10) รณรงค์ในหลักสูตรที่คาดว่ามีผู้สมัครเรียนน้อยหรือไม่ได้ผู้เรียนตามเป้าหมาย
- 11) รณรงค์รับสมัครในรูปแบบ MOU ร่วมกับหน่วยงานและสถานประกอบการ
- 12) ใช้ฐานข้อมูลนักศึกษาออนไลน์ได้เหมือนส่วนกลาง

3.2.2 บริการแนะแนวการศึกษา

การบริการแนะแนวการศึกษา เป็นการให้บริการแนะแนวตั้งแต่การก่อนเริ่มต้นศึกษา ระหว่างศึกษา และหลังจบการศึกษา ในลักษณะการให้บริการตอบคำถาม คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ณ ที่ตั้งศูนย์ฯ และบริการเคลื่อนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จะต้องจัดทำแผนและกลยุทธ์การบริการแนะแนวเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายที่หวังผล อีกทั้งสร้างเครือข่ายการให้บริการแนะแนว เพื่อให้การบริการแนะแนว ได้ประสบความสำเร็จสูงสุด ในการให้บริการ ผู้วิจัยได้ร่างระบบของการบริการแนะแนว ไว้ดังนี้

- 1) มีแผนและกลยุทธ์การแนะแนว
- 2) แนะแนวเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายที่หวังผล
- 3) สร้างเครือข่ายการให้บริการแนะแนว เช่น ชมรม บัณฑิตอาสา ครูแนะแนวในสถานศึกษา
- 4) ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรอบรู้ มีทักษะ เจตคติเชิงบวก
- 5) กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแนะแนว
- 6) ให้บริการแนะแนวผ่านช่องทางใหม่ๆ ทันสมัย รวดเร็ว เช่น Facebook Twister Line
- 7) มีฐานข้อมูลแนะแนวเพื่อช่วยเหลือติดตามนักศึกษารายบุคคล
- 8) สื่อประกอบการแนะแนวครบถ้วน ทันสมัย
- 9) บริการแนะแนวก่อนเรียนเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศก่อนตัดสินใจ
- 10) บริการแนะแนวระหว่างเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนวางแผนการเรียน
- 11) เชื่อมบ้านนักศึกษาที่ต้องให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น นักศึกษาพิการ ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์

3.2.3 บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

การบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ถือว่าเป็นองค์ความรู้สำหรับนักศึกษาและประชาชนทั่วไป จึงต้องเป็นแหล่งสืบค้นและและให้สารสนเทศที่ทันสมัย สมบูรณ์ครบวงจร ทันสมัย ประเภทจีวต์แฉ่ว เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการที่จัดในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ ใตคทศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้วิจัยได้ร่างระบบของการบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ไว้ดังนี้

- 1) เป็นห้องสมุดมีชีวิต ประเภทจีวต์แฉ่ว
- 2) เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจร

- 3) มีหนังสือ ตำรา ผลงาน วารสาร และ โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วนทันสมัย
- 4) สะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิห้องเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ
- 5) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ
- 6) มีหนังสือชุดวิชาและวิทยานิพนธ์ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และทันสมัย
- 7) มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
- 8) มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ
- 9) การเชื่อม Internet มีความสะดวก รวดเร็ว
- 10) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น
- 11) มีบริการสืบค้นข้อมูล บริการยืมคืนที่สะดวก รวดเร็ว

3.2.4 บริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

การบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม เป็นการให้บริการทั้งนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่บริการ ต้องมีแผนงาน โครงการทางวิชาการที่สนองความต้องการหรือตอบโจทย์ชุมชน อีกทั้งเป็นการใช้กิจกรรมทางวิชาการเป็นตัวเชื่อมระหว่างสถาบัน (มสธ.) กับชุมชนและประการสำคัญต้องมีงบประมาณในการดำเนินการ และเป็นการจัดหลักสูตรฝึกอบรมทางวิชาการเพื่อแสวงหารายได้อีกด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยได้ร่างระบบของการบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม ไว้ดังนี้

- 1) มีแผนงาน โครงการทางวิชาการ
- 2) แผนงาน โครงการสนองความต้องการหรือตอบ โจทย์ชุมชน
- 3) เป็นแหล่งบริการและจัดอบรมด้านความรู้ ทักษะต่างๆ แก่นักศึกษา
- 4) มีการให้บริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านวิชาการ-วิชาชีพแก่ชุมชน
- 5) เป็นแหล่งให้ความรู้ ฝึกอบรมทางวิชาการในรูปแบบทางไกล
- 6) ใช้กิจกรรมทางวิชาการเป็นตัวเชื่อมระหว่างสถาบัน (มสธ.) กับชุมชน
- 7) มีฐานข้อมูลแหล่งความรู้ทางวิชาการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 8) บุคลากรมีความรอบรู้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินแผนงานโครงการ
- 9) มีงบประมาณและใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม คุ่มค่า
- 10) เชื่อมโยงศาสตร์หรือความรู้ตามสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย
- 11) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมทางวิชาการเพื่อแสวงหารายได้

3.2.5 บริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย

การบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย เป็นการให้บริการและส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มตั้งแต่ต้องมีแผนและกลยุทธ์ มีที่ทำการชมรมนักศึกษาซึ่งใช้ร่วมกับชมรมบัณฑิต อย่างชัดเจน มีการสร้างเครือข่ายนักศึกษา ชมรม บัณฑิตอาสาภายในจังหวัดให้เข้มแข็ง มีที่ทำการชมรมนักศึกษา อีกทั้งมีการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชมรมผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง ดังนั้น ผู้วิจัย ได้ร่างระบบของการบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย ไว้ดังนี้

- 1) มีแผนและกลยุทธ์ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย
- 2) จัดให้มีที่ทำการชมรมนักศึกษาและใช้ร่วมกับชมรมบัณฑิต
- 3) สนับสนุนบัณฑิตหรือศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จมีบทบาทช่วยเหลือ
นักศึกษา
- 4) สร้างเครือข่ายนักศึกษา ชมรม บัณฑิตอาสาภายในจังหวัดให้เข้มแข็ง
- 5) จัดกิจกรรมวิชาการเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาเรียนให้สำเร็จ เช่น เพื่อน
ช่วยเพื่อนพี่ช่วยน้อง
- 6) การจัดกิจกรรมชมรมที่ตอบสนองต่อชุมชน
- 7) ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชมรมผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ
อย่างกว้างขวาง
- 8) มีฐานข้อมูลชมรม และเครือข่ายครบถ้วน ทันสมัย
- 9) จัดให้มีบัณฑิตอาสาทุกจังหวัดเป็นวิทยากรติวเนื้อหาชุดวิชาและเป็นที่
ปรึกษา
- 10) เชิดชูเกียรตินักศึกษาและบัณฑิตที่ทำคุณประโยชน์ให้มหาวิทยาลัย
อย่างต่อเนื่อง
- 11) สนับสนุนกิจกรรมสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา
บัณฑิต และคณาจารย์ เช่น การแข่งขันกีฬา กิจกรรมฉลองบัณฑิตใหม่
- 12) จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้นำชมรมและเครือข่าย เช่น ด้านความรู้
คุณธรรม IT

3.2.6 บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

การบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ใช้สื่อหลากหลาย และเชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์

สูงสุด มีฐานข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ร่างระบบของการบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

- 1) มีแผนและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์
- 2) มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ใช้สื่อหลากหลาย
- 3) สร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับสื่อมวลชนในท้องถิ่น
- 4) เชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 5) มีฐานข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูลสื่อมวลชน
- 6) มีช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เช่น Website Facebook Line SMS Spot Phone-In
- 7) มีงบประมาณในการประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม
- 8) ดึงศักยภาพผู้บริหาร คณาจารย์มหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์
- 9) ใช้โอกาสสำคัญ ของมหาวิทยาลัยทำการประชาสัมพันธ์ เช่น วันสถาปนา งานปริญญญาบัตร
- 10) สร้างบทบาทนำในการให้บริการทางวิชาการกับเครือข่ายสื่อมวลชนในท้องถิ่น
- 11) บุคลากรเป็นนักประชาสัมพันธ์การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 12) สร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ รู้เท่าทันสื่อ

3.2.7 บริการสถานที่ - ห้องประชุมสัมมนา

การบริการบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา เป็นอีกหนึ่งภารกิจหลักด้านการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไปในพื้นที่บริการ การมีห้องประชุม สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ครบถ้วน มีคุณภาพ ที่มีความพร้อมในการให้บริการ บุคลากรมีทักษะการให้บริการที่ดี มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้เข้าใช้ห้องประชุม และเป็นศูนย์สัมมนา ฝึกอบรมประจำภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ร่างระบบของการบริการบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ไว้ดังนี้

- 1) ห้องประชุม และสื่อต่างๆ มีความพร้อมในการให้บริการ
- 2) สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ครบถ้วน มีคุณภาพ
- 3) สะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิห้องเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ
- 4) สภาพพื้นที่และ บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม พัฒนาสู่แนวคิด มสธ.สีเขียว

(Stou Green)

- 5) บุคลากรมี ทักษะการให้บริการที่ดี
- 6) กำหนดมาตรฐานการบริการ
- 7) ปรับปรุงค่าใช้จ่ายสถานที่ ห้องประชุมให้เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจและ
การแข่งขันในพื้นที่
- 8) มีทางลาด ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
- 9) ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ห้องประชุม
- 10) เป็นศูนย์สัมมนา ฝึกอบรมประจำภาค
- 11) สร้างที่พักรอรับการสัมมนา ฝึกอบรมที่ผ่านการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน

ตอนที่ 4 ผลการประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช

จากระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น (3.2) แล้วนั้น ได้ทำเป็นต้นร่างแล้วนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมพิจารณาประเมินให้ข้อเสนอแนะแล้วนำผลสรุปจากการประเมินพร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงระบบให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นแล้วนั้น มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ผลการระดมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับระบบบริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยเห็นว่ามีความเหมาะสมกับการที่จะนำไปปฏิบัติ และได้ให้ข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่สังเคราะห์มาแล้วจัดให้เห็นภาพของปัจจัยป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output)

4.1.1 ระบบบริการในภาพรวม

1) ปัจจัยป้อน (Input)

(1) การเปลี่ยนชื่อศูนย์วิทย์พัฒนา เพราะชื่อในปัจจุบันไม่สื่อให้ผู้รับบริการสนใจ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ถ้าเป็นชื่อจังหวัดจะเข้าใจว่าบริการแค่จังหวัดนั้นจังหวัดเดียว เช่น เปลี่ยนเป็นชื่อ ศูนย์วิทย์พัฒนาภาคใต้ตอนบน

(2) มสธ. ต้องปรับระบบ ปรับ พรบ. ให้ศูนย์ฯ มีอิสระในการทำงานในการบริการให้มากขึ้น

(3) นโยบายของ มสธ. ต้องชัดเจน เห็นความสำคัญของศูนย์ฯ เช่น แผนปฏิบัติงานประจำปี ขอบเขตการให้บริการ งบประมาณในการดำเนินการ

(4) การกระจายอำนาจการบริหารจัดการให้ศูนย์ฯ โดยไม่ขัดกับนโยบายของ มสธ. เช่น การรับสมัคร การจัดการเอกสาร จัดสอบ(เทียบ/โอน) ตามเกณฑ์ที่ มสธ.กำหนด

(5) ศูนย์ฯ ต้องเปลี่ยนวิสัยทัศน์ โดยคำนึงถึงปัจจัยความสำเร็จของศูนย์ฯ เป็นอันดับที่ 1

(6) ควรจะมีวิสัยทัศน์ของศูนย์ฯ โดยเฉพาะ เช่น “เรียนทางไกล บริการทางไกล”

(7) ศูนย์ฯ ต้องมองอัตลักษณ์ของตนว่าเป็นอย่างไร และวิเคราะห์ชุมชนสังคม

(8) โครงสร้างศูนย์ฯ ต้องมีพอ.และรองพอ.

(9) มสธ. ต้องให้การสนับสนุนบุคลากรศูนย์ฯ โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เหมาะสมกับจำนวนงาน เพราะบุคลากร 1 คนต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่จนเกินไป (All in one)

(10) มสธ. ควรจะเข้าไปดูแลในเรื่องค่าตอบแทน และค่าเดินทาง ของบุคลากรศูนย์ฯ

(11) บุคลากรประจำศูนย์ฯ ต้องมีความพร้อม มีความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ และมีใจบริการ (Service Mind)

(12) มสธ. ควรสนับสนุนศูนย์ฯ ที่จะช่วยในเรื่องกิจกรรมและทุนแก่นักศึกษา

(13) มสธ. ต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในเรื่องงบประมาณ เพื่อกำหนดการดำเนินงานบริการของของศูนย์ฯ ทั้ง 7 ด้าน

(14) การเปิดโอกาสให้ Stakeholder เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการและบริหารศูนย์ฯ

(15) ศูนย์ฯ เป็น Service Centre ในการลงทะเบียน คือสามารถลงได้ทาง Internet หรือ Walk in เข้ามาลงที่ศูนย์ฯ ซึ่งนักศึกษาสามารถเลือกลงทะเบียนได้ที่ส่วนกลาง (มสธ.) หรือที่ศูนย์ฯ

(16) ศูนย์ฯ สามารถเป็นสถานที่จัดสอบและเก็บข้อสอบได้เพียงแค่ส่งกระดาษคำตอบให้ส่วนกลาง

(17) จัดทำที่ทำการชมรมในแต่ละจังหวัด ให้เป็นหลักแหล่งและสามารถเดินทางไปทำกิจกรรมได้สะดวก

(18) มสธ. ควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมสนับสนุนชมรมนักศึกษาชมรมบัณฑิตให้มากขึ้น

2) กระบวนการ (Process)

(1) ศูนย์ฯ ต้องมีการสร้างเครือข่ายในพื้นที่เชิงรุก โดยการร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรต่างๆ เช่น การสร้างวิทยาลัยชุมชน การเปิดโรงเรียนในโรงงาน

(2) ควรทำ MOU กับหน่วยงาน อื่นๆ เช่น อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ กศน.

(3) การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตและเครือข่ายให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของ บัณฑิตที่พึงประสงค์ และทำให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

(4) ผอ.ศูนย์ฯ ต้องใช้ IT ในการบริหารจัดการ

(5) บุคลากรศูนย์ฯ ทำงานเป็นกลุ่มงาน และบุคลากร 1 คน ทำหลายๆหน้าที่ ศูนย์ฯ ควรมี โครงสร้างการทำงานแบบ Multifunction สามารถทำงานแทนกันได้

(6) ศูนย์ฯ ควรมีการวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(7) มสธ. ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรศูนย์ฯ ให้มีองค์ความรู้ที่เหมาะสม ที่จำเป็นในการบริการ และมีจิตใจบริการ

(8) มสธ. ต้องดึงดูดและสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์มาร่วมทำงานชมรมให้มากขึ้น

(9) ควรปรับปรุง Web Site ของศูนย์ฯ ให้น่าสนใจ มีข่าวกิจกรรมและความเคลื่อนไหวอยู่เสมอๆ

(10) การรักษานักศึกษาให้คงอยู่

(11) งานประชาสัมพันธ์ต้องทำในเชิงรุกให้มากและหลากหลายที่สุด และในประเด็นของคนที่ยังไม่เรียนกับคนที่เรียนแล้ว ต่างก็ไม่รู้จัก มสธ. ดีเพียงพอ จึงต้องนำเสนอข้อมูลให้บุคคลภายใน-ภายนอก รู้ให้มากที่สุด

(12) ต้องประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบเรื่อง PDF File ในเนื้อหารายวิชาที่เรียน

(13) จัดอบรมและประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และนักศึกษาทราบ ใน เรื่องของการใช้ STOU e-Learning STOU Channel FM SUKHOTHAI M-Learning e-Tutorials e-Library e-Training LOM & e-Learning STOU Online และ Tango

(14) บุคลากรศูนย์ฯ ต้องได้รับการอบรมเรื่องการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ๆ อยู่เสมอ

(15) ห้องสมุดต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ เรื่อง การใช้ PDF File การใช้เทคโนโลยี สอนการใช้การทำบรรณานุกรมต่างๆ แก่นักศึกษาและผู้สนใจ

(16) การจัดบรรยากาศในห้องสมุด ไม่ควรมีแต่หนังสือมากเกินไป ควร จัดที่นั่งให้เหมาะสม สะดวกสบาย

(17) รมรงค์ให้นักศึกษาเข้ามาร่วมกิจกรรมชมรมให้มากขึ้น และสร้าง ความเข้าใจกับนักศึกษาในการร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษา

(18) นอกจาก Facebook นักศึกษาสามารถใช้ stou.ac.th ในการติดต่อ สื่อสารกันได้ตลอดเวลา

(19) อาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมควรให้ความสำคัญและเข้าร่วม กิจกรรมชมรมให้มากขึ้น

(20) เป็นตัวกลางในการสร้างเครือข่ายของสมาชิกนักศึกษาทั้ง 14 จังหวัดภาคใต้

(21) เป็นตัวกลางเรื่องการจัดอบรมสัมมนาของภาคใต้โดยให้ศูนย์ฯ เป็น ตัวกลางในการประสานร่วมกับมหาวิทยาลัยและจัดทีมวิทยากร

(22) เป็นตัวกลางในการสร้างเครือข่ายของสถานศึกษาไม่จำเป็นต้อง เป็นนักศึกษามศธ. เสมอไป

(23) เป็นตัวกลางในเรื่องของการวิจัย และการสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าการทำผลงาน

(24) เป็นแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม โดยมีมุมแห่งการเรียนรู้ เช่น มุม การเรียนรู้ของปักษ์ใต้

(25) ควรปรับปรุงภาพรวมของศูนย์ฯ เช่น จัดทำป้ายบอกทิศทาง การ ปรับสถานที่จอดรถให้เพียงพอ สร้างที่พักสำหรับผู้อบรมสัมมนาและปรับปรุงบริเวณ โดยรอบๆ ศูนย์ฯ ให้น่าอยู่

(26) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 7 ด้าน

3) ผลผลิต (Output)

- ได้ตรงประเด็น
- (1) บริการที่สามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้รวดเร็วตอบคำถามนักศึกษา
 - (2) บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
 - (3) บริการได้อย่างฉับไว รวดเร็ว
 - (4) ได้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

4.1.2 ระบบบริการในแต่ละด้าน

1) บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

(1) ปัจจัยป้อน

- ก. มีแผนและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์
- ข. มีฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ครบถ้วน ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูล
- ค. มีสื่อการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ง. มีงบประมาณใช้ในการประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม

(2) กระบวนการ

- ก. ทำประชาสัมพันธ์เชิงรุก ใช้สื่ออย่างหลากหลาย ตรงกลุ่มเป้าหมาย
 - ข. สร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์และจัดสร้างความสัมพันธ์กับ
- เครือข่ายสื่อมวลชนในท้องถิ่น เช่นการจัดงานพบปะสังสรรค์ การร่วมงานวันสื่อมวลชน การแสดงความยินดีโอกาสสำคัญต่างๆ
- ค. เชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิด
 - ง. ใช้ศักยภาพผู้บริหาร คณาจารย์มหาวิทยาลัย บัณฑิตหรือศิษย์เก่า
- ที่มีชื่อเสียง เข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์
- จ. ใช้โอกาสวันสำคัญของมหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์ เช่น วันสถาปนา งานปริญญาบัตร
 - ฉ. ใช้สื่อหลากหลาย รวดเร็ว เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างประสิทธิภาพ
- เช่น Facebook Line SMS Spot Phone-in
- ช. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Web Site ของศูนย์ฯ โดยมีรูปแบบน่าสนใจ ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย สื่อความหมายชัดเจน
 - ซ. สร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ รู้เท่าทันสื่อ

สื่อมวลชน

ประโยชน์สูงสุด

ฉ. สร้างบทบาทนำในการบริการทางวิชาการกับเครือข่าย
ประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น เช่น วิทยุ ชุมชน

ญ. พัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ให้
ทุกคนเข้าถึงได้ เชื่อมต่อกับ มสธ. ให้ได้อย่างรวดเร็ว สื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน

ฎ. ทำ Campaign ให้เห็นความเคลื่อนไหวและภาพที่ดีของมหาวิทยาลัย

ฏ. พัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในศูนย์ฯ ให้เข้าถึงได้ง่าย เชื่อม
มสธ. ได้รวดเร็ว สื่อสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ฐ. มีการพัฒนา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์

ฑ. มีการประเมินด้านการประชาสัมพันธ์

(3) ผลผลิต

ก. นักศึกษา ประชาชนรับรู้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์
ของศูนย์ฯ

ข. ศูนย์ฯ มีเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ค. ศูนย์ฯ และมหาวิทยาลัยเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

2) บริการแนะแนวการศึกษา

(1) ปัจจัยป้อน

ก. มีแผนและกลยุทธ์การแนะแนว

ข. มีฐานข้อมูลแนะแนวเพื่อช่วยเหลือติดตามนักศึกษาเป็น
รายบุคคล

ค. มีสื่อประกอบการแนะแนวครบถ้วน ทันสมัย ทันเวลา

ง. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแนะแนว

(2) กระบวนการ

ก. แนะนำเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ หรือกลุ่มเฉพาะเพื่อเพิ่ม
ยอดนักศึกษา

ข. แนะนำเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และวางแผนการเรียนรู้เพื่อ
รักษานักศึกษาให้คงอยู่

ค. สร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น ชมรมนักศึกษา บัณฑิต
อาสา ครูแนะแนวใน สถานศึกษา

ง. ให้บริการแนะแนวและแลกเปลี่ยนผ่านสื่อ Social Media เช่น
Facebook Twister Line

จ. เนาะแนวและติดตามนักศึกษาที่ด้อยให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น นักศึกษาสอบไม่ผ่าน นักศึกษาพิการ ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์

ฉ. นักแนะแนวให้บริการที่ดี ทักษะสูง มีเจตคติเชิงบวก เป็นมืออาชีพ

ช. มีการประเมินการให้บริการแนะแนว

(3) ผลผลิต

ก. นักศึกษา ประชาชน ที่ได้รับบริการแนะแนว และมีความรู้ความเข้าใจ

ข. ยอดผู้สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น นักศึกษา มสธ. สามารถเรียนในระบบการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) บริการรับสมัคร - บริการงานทะเบียนนักศึกษา

(1) ปัจจัยป้อน

ก. มีแผนและกลยุทธ์การรับสมัครเชิงรุก กำหนดเป้าหมายเชิงท้าทาย บูรณาการร่วมกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

ข. บุคลากรมีความรู้ และทักษะเป็นอย่างดี สามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้

ค. มีฐานข้อมูลของนักศึกษาครบถ้วน ทันสมัย และสามารถออนไลน์ได้เหมือนส่วนกลาง

ง. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับสมัคร บริการงานทะเบียนนักศึกษา

(2) กระบวนการ

ก. ประชาสัมพันธ์การรับสมัครเชิงรุก ใช้สื่อหลากหลาย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

ข. จัดหน่วยบริการรับสมัคร บริการด้านทะเบียนนักศึกษา ครอบคลุมพื้นที่บริการ และต่อเนื่อง

ค. ตอบรับและออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ

ง. ถ่ายหนังสือคู่มือพื้นฐานให้ผู้สมัครได้ทุกคน

จ. จัดศูนย์ฯ ให้เป็น One Stop Service สามารถดำเนินการได้อย่างครบวงจร เช่น การรับ สมัครนักศึกษาโดยศูนย์ฯ ตอบรับและออกบัตรได้ทันที การออกหนังสือรับรองให้นักศึกษา มีฐานข้อมูลนักศึกษาที่ทันสมัยสามารถตรวจสอบได้ทันที เป็นต้น

จ. เป็นหน่วยบริการจัดสอบตามความพร้อมของนักศึกษา (Walk-in-Exam)

ข. รณรงค์ในหลักสูตรที่คาดว่าผู้สมัครเรียนน้อยหรือไม่ได้ผู้เรียนตามเป้าหมายร่วมกับสาขาวิชา

ค. รณรงค์การรับสมัครในรูปแบบ MOU ร่วมกับหน่วยงาน สถานประกอบการเจาะกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ

ง. มีการประเมินบริการรับสมัคร บริการด้านทะเบียนนักศึกษา

(3) ผลผลิต

ก. นักศึกษาและประชาชนได้รับบริการรับสมัครและงานทะเบียนนักศึกษา

ข. สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และการยอมรับในการให้บริการ

ค. มียอดผู้สมัครนักศึกษาใหม่ และนักศึกษา มสธ. คงอยู่กับ มสธ.

เพิ่มขึ้น

4) บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

(1) ปัจจัยป้อน

ก. มีแผนและกลยุทธ์งานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

ครบถ้วน ทันสมัย

ข. มีทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ ตำรา วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ทันสมัย

ค. มีหนังสือชุดวิชา และวิทยานิพนธ์ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และ

ง. มีวัสดุอุปกรณ์ สื่อโสตทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Network/ WiFi พอเพียง มีประสิทธิภาพ

จ. มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมี Service Mind

ระเบียบ อุณหภูมิห้องเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ

ฉ. มีสถานที่เพียงพอ อุปกรณ์ครบครัน ห้องสมุดสะอาด เป็น

สื่อการศึกษา

ช. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการห้องสมุดและ

(2) กระบวนการ

ก. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เครือข่ายวิชาการ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค/ท้องถิ่น และ Social media ได้

ข. เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจร เชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุด ภายในมหาวิทยาลัย และสถาบันอื่นๆ

ค. จัดอบรมให้ความรู้ ทักษะ ด้านการใช้สื่อคอมพิวเตอร์และสื่อมัลติมีเดียต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ในระบบทางไกลของนักศึกษา มสธ.

ง. บริการสืบค้นข้อมูล บริการยืม-คืน ที่สะดวกรวดเร็ว

จ. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

ฉ. เป็นแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมของภูมิภาคนั้นๆ

ช. จัดเป็นห้องสมุดประเภทजूแต่जू

ซ. เป็นแหล่งให้บริการสื่อสำหรับผู้พิการ

ณ. มีการประเมินการให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

(3) ผลผลิต

ก. ผู้ใช้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ข. ห้องสมุดเป็นแหล่งให้บริการความรู้ บริการสื่อในรูปแบบทางไกลในท้องถิ่น

5) บริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย

(1) ปัจจัยป้อน

ก. มีแผนและกลยุทธ์ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย
ข. มีที่ทำการชมรมนักศึกษา ใช้ร่วมกับชมรมบัณฑิต
ค. มีฐานข้อมูลของชมรมและเครือข่าย ครบถ้วน ทันสมัย
ง. มีบัณฑิตอาสาติวเนื้อหาชุดวิชาและเป็นที่ปรึกษาให้แก่นักศึกษา
จ. มีงบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมชมรมอย่างเหมาะสม

ทุกจังหวัด

(2) กระบวนการ

ก. สนับสนุนบัณฑิตหรือศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จให้มีบทบาทช่วยเหลือนักศึกษา
ข. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา บัณฑิต และคณาจารย์ เช่นการแข่งขันกีฬา กิจกรรมฉลองบัณฑิตใหม่
ค. กิจกรรมชมรมนักศึกษาที่เน้นการสร้างเครือข่ายการเรียน การติดตามช่วยเหลือนักศึกษา

ง. การเสริมสร้างเครือข่ายนักศึกษาและชมรมทั้งระดับจังหวัดและเครือข่ายระดับภูมิภาคให้ เข้มแข็ง

จ. จัดกิจกรรมวิชาการเพื่อป้องกันหรือลดการออกกลางคันของนักศึกษาแบบเข้มข้น เช่น เพื่อน ช่วยเพื่อน พี่ช่วยน้องตัว

ฉ. จัดกิจกรรมบัณฑิตอาสาทุกจังหวัดเป็นวิทยากรตัวเนื้อหาชุดวิชาและที่ปรึกษานักศึกษา และจัดเครือข่ายการเรียนตามกลุ่มสาขาวิชา

ช. ส่งเสริมบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาในการช่วยเหลือนักศึกษาผ่านกิจกรรมชมรมให้เด่นชัด ยิ่งขึ้น

ซ. จัดกิจกรรมชมรมที่ตอบ โจทย์หรือสนองชุมชน

ฅ. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชมรมผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ

ญ. จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้นำชมรมและเครือข่าย เช่น ด้านความรู้

คุณธรรม IT

ฎ. กิจกรรมนักศึกษาที่ส่งเสริมเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึง

ประสงค์

ฏ. เชิดชูเกียรตินักศึกษาและบัณฑิตที่ทำคุณประโยชน์ให้แก่

มหาวิทยาลัย

ฐ. มีการประเมินการบริการและส่งเสริมชมรมและเครือข่าย

(3) ผลผลิต

ก. ศูนย์ฯ มีเครือข่ายนักศึกษา ชมรม และเครือข่ายอื่นๆ ที่เข้มแข็งสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข. นักศึกษามีที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือด้านการเรียน มีส่วนสำคัญช่วยให้เรียนจนสำเร็จ ลดปัญหาการออกกลางคัน

ค. บัณฑิตหรือศิษย์เก่ามีส่วนร่วมช่วยเหลือนักศึกษาและมหาวิทยาลัย เกิดความภาคภูมิใจ

6) บริการวิชาการ – วิชาชีพแก่สังคม

(1) ปัจจัยป้อน

ก. มีการศึกษา วิเคราะห์นโยบาย รัฐบาล มหาวิทยาลัย ปัญหาและความต้องการของชุมชน

ข. มีแผนงาน โครงการทางวิชาการที่สนองความต้องการ หรือตอบ
โจทย์ชุมชน

- ค. มีฐานข้อมูลแหล่งความรู้ทางวิชาการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ง. มีงบประมาณสนับสนุนการจัดโครงการทางวิชาการวิชาชีพ
- จ. มีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการจัดทำโครงการ เป็นผู้ประสานงานที่ดี

(2) กระบวนการ

ก. ใช้กิจกรรมทางวิชาการเป็นตัวเชื่อมระหว่างสถาบัน (มสธ.) กับชุมชน

ข. เชื่อมโยงศาสตร์หรือความรู้ทางวิชาการตามสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยไปสู่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมสัมมนา การให้ความรู้ผ่านสื่อมวลชน

ค. การจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อสนับสนุนหรือส่งเสริมซึ่งกันและกันกับเครือข่าย มสธ. เช่น การจัดบริการวิชาการที่สนับสนุนสื่อวิทยุชุมชนซึ่งเป็นเครือข่ายประชาสัมพันธ์ หรือบริการวิชาการสนับสนุนครูแนะแนวในโรงเรียนซึ่งเป็นเครือข่ายแนะแนว

ง. จัดบริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านวิชาการ – วิชาชีพตามความต้องการของชุมชน

จ. จัดหลักสูตรฝึกอบรมทางวิชาการทั้งรูปแบบไม่คิดค่าใช้จ่ายและเพื่อแสวงหารายได้

ฉ. เป็นแหล่งบริการและจัดอบรมด้านความรู้ ทักษะต่างๆ ในโรงเรียนระบบทางไกลสำหรับนักศึกษา มสธ.

ช. เป็นศูนย์กลางของแหล่งให้ความรู้ ฝึกอบรมทางวิชาการในรูปแบบทางไกลที่เชื่อมโยงหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

ซ. มีการประเมินการให้บริการวิชาการวิชาชีพแก่สังคม

(3) ผลผลิต

ก. ประชาชนได้รับความรู้ ทักษะ จากการให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพ

ข. ศูนย์ฯ มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาชุมชนและพัฒนาสังคมโดยรวม

7) บริการสถานที่ – ห้องประชุมสัมมนา

(1) ปัจจัยป้อน

ก. มีแผนงานให้บริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนา และแผนพัฒนาภูมิทัศน์โดยรวม

- ข. มีงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่
- ค. มีบุคลากรที่มีทักษะการให้บริการที่ดี มีจิตใจบริการ (Service Mind)
- ง. มีห้องประชุมสัมมนา สื่อโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ ครบถ้วน มี

คุณภาพ

จ. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนา

(2) กระบวนการ

ก. ห้องประชุมสัมมนา สะอาด เป็นระเบียบ อุดหนุนภูมิห้องเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ

ข. จัดให้มีภูมิทัศน์สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ส่งเสริมคู่แนวคิดเป็น มสธ.สีเขียว (Stou Green)

ค. เป็นศูนย์สัมมนาฝึกอบรมนักศึกษาประจำภาค และให้บริการ สถานที่สำหรับบุคคลทั่วไป

ง. ปรับปรุงค่าใช้จ่ายสถานที่ ห้องประชุม ให้เหมาะสมตามสภาพ เศรษฐกิจในพื้นที่

จ. ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ห้องประชุมสัมมนา

ฉ. จัดทำทางลาด ทางเชื่อม ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ

ช. สร้างที่พักรองรับการสัมมนา ฝึกอบรมที่ผ่านการวิเคราะห์ จุดคุ้มทุน

ซ. มีการประเมินการให้บริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนา

ข. ศูนย์ฯ เป็นแหล่งให้บริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนาแก่นักศึกษาและชุมชน

ค. นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจจากสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด มีพื้นที่สีเขียว บรรยากาศร่มรื่น

4.1.3 ระบบบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

จากข้อมูลและข้อเสนอแนะในปัจจัยความสำเร็จของระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชข้างต้นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำมาสรุปให้เป็นระบบบริการ และจัดให้อยู่ในรูปของปัจจัยป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) เป็นแผนภูมิได้ดังนี้

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน

1.1.2 เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยได้กำหนดขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี

การศึกษาและวิเคราะห์ แนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร วารสาร หนังสือ และอินเทอร์เน็ต ในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช หลังจากนั้นสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นที่ 2 การวิจัยภาคสนาม

ศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ แนวทางที่ควรจะเป็นของระบบการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช รายละเอียดของการวิจัยภาคสนาม มีดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย กลุ่มบุคคลต่อไปนี้

2.1.1 นักศึกษาและประชาชน ที่ใช้บริการของศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

2.1.2 บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.10 แห่ง

2.1.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ส่วนกลาง) ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังนี้

2.2.1 นักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยสุ่มแบบบังเอิญจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ในช่วงเดือน มีนาคม-มิถุนายน 2555 จำนวน 350 คน ได้แก่ นักศึกษา มสธ. จำนวน 250 คน บัณฑิต มสธ. จำนวน 78 คน และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 22 คน

2.2.2 บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง จำนวน 64 คน จากบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง รวม 120 คน ดังนี้ นครศรีธรรมราช จำนวน 7 คน ยะลา จำนวน 5 คน เพชรบุรี จำนวน 6 คน นครนายก จำนวน 7 คน นครสวรรค์ จำนวน 6 คน สุโขทัย จำนวน 7 คน ลำปาง จำนวน 7 คน อุตรธานี จำนวน 7 คน อุบลราชธานี จำนวน 7 คน และจันทบุรี จำนวน 5 คน

2.2.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำนวน 55 คน ได้แก่ อาจารย์ที่ไปเป็นวิทยากร สัมมนาเสริมบัณฑิตศึกษา วิทยากรปฐมนิเทศนักศึกษา และร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษา เลือกแบบเจาะจง จำนวน 19 คน บุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุนการศึกษา ได้แก่ นักวิชาการศึกษา จำนวน 4 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ จำนวน 4 คน นักกิจการนักศึกษา จำนวน 3 คน นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 คน หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์ จำนวน 9 คน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน ประธาน/รองประธานประจำสาขาวิชา จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน จำนวน 2 คน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เครื่องมือที่ใช้ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และได้ทดลองใช้กับนักศึกษาและประชาชน จำนวน 50 คน บุคลากร

ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.จำนวน 7 คน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 7 คน และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเที่ยงของแต่ละชุดคือ แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาและประชาชน ที่ใช้บริการศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เท่ากับ .880 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เท่ากับ .982 และแบบสอบถามสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เท่ากับ .973 จากนั้นนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มด้วยตนเอง ดังนี้

2.4.1 นักศึกษาและประชาชนที่ใช้บริการศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มนักศึกษาและประชาชน ทั้ง 7 จังหวัด (นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา และกระบี่) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาและประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในช่วงที่นักศึกษามาใช้บริการศูนย์ฯ และเมื่อผู้วิจัยได้ออกไปปรับสมัครนักศึกษา ทำกิจกรรมแนะแนวนักศึกษา กิจกรรมชมรมนักศึกษา จำนวน 350 ชุด ตามที่ผู้วิจัยกำหนด

2.4.2 บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เก็บข้อมูลโดยจัดทำหนังสือออกจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ได้แบบสอบถามกลับคืน 64 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.42

2.4.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกอาจารย์ตามสาขาวิชาต่างๆ ตามรายชื่อของคณาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สายบริหารและสนับสนุนการศึกษา ตามสาขาวิชาและสำนักต่างๆ ตามรายชื่อของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 36 คน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์สังเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 3 การสังเคราะห์ร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด จากทุกกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาสรุปและสังเคราะห์จัดทำร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ทั้ง 7 ด้าน คือ

1. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
2. ด้านบริการแนะแนวการศึกษา
3. ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา
4. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย

6. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

ขั้นที่ 4 การประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชโดยสัมมนา ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยจัดสัมมนากลุ่ม (Focus group) โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสนับสนุนการศึกษาและนักศึกษา รวมทั้งทั้งหมด 12 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก) ร่วมสัมมนาประเมินระบบ ให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ในด้าน ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output)

ขั้นที่ 5 การปรับระบบการให้บริการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

นำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช และจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ จากนั้นนำเสนอรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์สภาพระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน มีรายละเอียด ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์สภาพการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

กลุ่มนักศึกษาและประชาชน มีความเห็นต่อสภาพการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามรายด้านของการ

ให้บริการ พบว่า มีเพียง ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา และด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม เท่านั้น ที่กลุ่มนักศึกษาและประชาชนมีความเห็นต่อสภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

2) ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช

กลุ่มนักศึกษาและประชาชน มีความเห็นต่อปัญหาการบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง ทุกบริการทั้ง 7 ด้าน หากพิจารณาตามรายด้านและรายชื่อของการให้บริการ พบว่า มีเพียงด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม ในรายชื่อ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบคำถาม พูดยังไม่สุภาพ และไม่เต็มใจบริการ เท่านั้น ที่กลุ่มนักศึกษาและประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการในระดับน้อย

กลุ่มบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. มีความเห็นต่อปัญหาการบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามรายด้านของการให้บริการ พบว่า มีเพียง ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา เท่านั้น ที่กลุ่มบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. มีความเห็นว่าปัญหาการบริการในระดับปานกลาง

3) ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช

กลุ่มนักศึกษาและประชาชน กลุ่มบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. และกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกบริการทั้ง 7 ด้าน แต่สำหรับกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หากพิจารณาตามรายด้านของการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการแนะแนวการศึกษา ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต และด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

4) ผลการรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ การให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

ตามความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษาและประชาชน กลุ่มบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. และกลุ่มบุคลากรของ มสธ. ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

(1) ด้านบริการรับสมัคร – บริการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ปัญหาโดยภาพรวมเกิดจากมหาวิทยาลัยจัดส่งเอกสารลงทะเบียนเรียน หนังสือเรียน แบบกิจกรรมประจำชุดวิชา ตารางสอนเสริมให้นักศึกษาล่าช้ามาก โดยเฉพาะหนังสือเรียนบางวิชามาก่อนสอบ 1 สัปดาห์ นอกจากนี้ทางด้านบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ตอบปัญหานักศึกษาล่าช้า บุคลากร

ไม่ได้ใช้ความรู้และทักษะการให้บริการที่ดี และขาดการเตรียมการเรื่องใบเสร็จรับเงิน ทำให้ใบเสร็จไม่เพียงพอ

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการรับสมัคร – บริการงานทะเบียน นักศึกษาสามารถสรุปประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

ก. ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายโดยเฉพาะสถานประกอบการในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อบริการรับสมัครและลงทะเบียน

ข. ควรให้บริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ตามสถานประกอบการหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อบริการแก่นักศึกษาและผู้สนใจ

ค. ให้ศูนย์วิทยพัฒนามีระบบเชื่อมต่อข้อมูลและฐานข้อมูล ส่วนกลางที่เป็นปัจจุบัน สามารถออนไลน์ฐานข้อมูลจาก มสธ. ได้ทันทีที่นักศึกษาไม่ต้องรอ เพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ง. มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจุบันและมีข้อมูลที่เป็นแนวโน้มในอนาคต

จ. รับสมัคร-ลงทะเบียน จ่ายเอกสารทุกชุดวิชา ทำบัตรให้นักศึกษา

ฉ. รับคำร้องดำเนินการให้ทันที รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ ไม่ต้องส่งไปมหาวิทยาลัย

ช. ควรมีระบบป้องกันความเสี่ยงในการออกรับสมัคร-ลงทะเบียน นอกสถานที่

ซ. สามารถออกหลักฐานด้านทะเบียนนักศึกษายางรายการ เช่น หนังสือรับรองการลงทะเบียนประจำภาคการศึกษา ใบเสร็จ ค่าลงทะเบียนเรียน (ฉบับจริง)

ฅ. ควรมีแผนเชิงรุกรับสมัครนักศึกษาอย่างจริงจังพร้อมกับกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย

ญ. มีการปรับแผนตามแนวคิด PDCA เป็นประจำทุกปี

ฎ. บุคลากรผู้ให้บริการรับสมัครควรทราบขั้นตอน การรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน หากจุดประสานกับบุคลากรผู้ให้บริการรับสมัครควรทราบขั้นตอนการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียนและหากจุดประสานกับส่วนกลางให้ถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาดให้น้อยลง

ฏ. ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการนักศึกษาเดือนละ 1-2 ครั้ง

(2) ด้านบริการแนะแนวการศึกษา พบว่า ปัญหาเนื่องจากมหาวิทยาลัย มอบภาระงาน ซึ่งศูนย์วิทยพัฒนามีนักแนะแนวเพียงคนเดียว และมีภาระงานมาก นอกจากนี้งบประมาณการออกแนะแนวมีน้อยภาระงานแนะแนวมีมาก

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการแนะแนวการศึกษาสามารถสรุปในประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

- ก. ควรเพิ่มนักแนะแนวให้ศูนย์มีมากกว่า 1 คน
- ข. ข้อมูลในการตอบคำถามควรเป็นฐานข้อมูลเดียวกันที่ชัดเจน โดยเฉพาะข้อมูลใหม่ควรเวียนแจ้งให้ทราบทั่วกัน
- ค. ควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการแนะแนวและให้คำปรึกษา เช่น นักศึกษา ที่มาขอรับคำปรึกษาควรมีประวัติ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล
- ง. ผู้ให้บริการตอบคำถามต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลักและต้องมีการปฐมนิเทศในการออกรับสมัครในแต่ละภาค
- จ. ควรมีระบบข้อมูลหลักสูตรต่างๆอย่างทันสมัยสามารถตรวจเช็คได้ เช่น ข้อมูลปริญญาเอก ควรมีรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้ชัดเจนกว่าในอินเทอร์เน็ต
- ฉ. ควรมีการแนะแนวเชิงรุก รวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่มโรงเรียนมัธยม และควรกระจายให้ครบทุกจังหวัดในเขตพื้นที่ให้บริการ และหากบุคลากรตำแหน่งอื่นมีความสามารถแนะแนวได้ก็ควรจะให้ช่วยแนะแนวด้วย
- ช. ควรมีแผนการแนะแนวประจำปีไว้อย่างต่อเนื่องชัดเจน
- ซ. ควรบริการแนะแนวผ่านสื่อต่างๆ มากกว่าการออกพื้นที่
- ฌ. ควรให้บริการแนะแนวพร้อมกับการจัดบริการเคลื่อนที่นักศึกษา
- ฎ. ควรเพิ่มการให้บริการนักศึกษาโดยเชิญบัณฑิตอาสาที่มีความพร้อมไปช่วยงานแนะแนวในท้องถิ่น
- ฏ. ควรมีการสนับสนุนงบประมาณการเดินทางไปให้บริการแนะแนวการศึกษาในจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคการศึกษาละ 2 ครั้งต่อ 1 จังหวัด ในการไปแต่ละครั้งนอกจากบริการตอบคำถามแล้วต้องมีบริการด้านความรู้ การเรียน สังคม ส่วนตัว อาชีพ ตามกรอบการให้บริการแนะแนวการศึกษา
- ฎ. เป็นหน่วยตอบคำถามให้กับนักศึกษาในทุกเรื่องได้ ถ้าตอบไม่ได้ในทันทีก็มีระบบการรับคำถามและตอบให้ภายหลัง หรือมีระบบประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(3) ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา พบว่า หนังสือในห้องสมุดจัดไม่เป็นระเบียบ วางหนังสือสลับสาขาวิชา เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยไม่เป็นฉบับปัจจุบัน บางครั้งไม่มีหนังสือที่ผู้รับบริการต้องการ ห้องสมุดมีข้อจำกัดด้านพื้นที่จัดเก็บหนังสือ รวมถึงวัสดุ

ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ และการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า และมีให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการทำให้การบริการและการพัฒนาห้องสมุดยังไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้ที่ตั้งของศูนย์วิเทศพัฒนาบางแห่งอยู่ไกลจากชุมชนรถประจำทางไปไม่ถึงทำให้นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาสามารถสรุปในประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

ก. เปิดให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาแก่ประชาชนและผู้สนใจเพื่อเป็นศูนย์กลางการค้นคว้าและบริการแก่บุคคลทั่วไปโดยเฉพาะวันที่มหาวิทยาลัย(ศูนย์) จัดกิจกรรมอยู่แล้ว

ข. ควรจัดอบรมด้านการรับบริการสารสนเทศทางการเรียนให้นักศึกษา ผ่านคอมพิวเตอร์ให้แก่ักศึกษาทุกเดือน

ค. เป็นแหล่งค้นคว้าสำคัญสำหรับนักศึกษา มสธ. ต้องมีหนังสือและสื่อต่างๆของ มสธ. ครบทั้งหมดและเป็นแหล่งค้นคว้าสำหรับชุมชน

ง. ดำเนินการตามความพร้อมของมหาวิทยาลัยว่ามีงบประมาณที่จะสามารถดำเนินการได้มากน้อย

จ. ควรสร้างความร่วมมือระหว่างเครือข่ายให้บริการห้องสมุดในพื้นที่

ฉ. เพิ่มจำนวนเอกสารชุดวิชาเป็น 5-10 ชุดต่อวิชา และมีชุดวิชาที่ปรับปรุงทุกชุดวิชา ทุกสาขาวิชา

ช. ควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก โดยต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ซ. ควรจัดห้องสมุดให้มีชีวิต นำไปให้บริการ

ฅ. ควรมีวิชานិพนธ์ที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชาและทันสมัย

ญ. ควรมีการรณรงค์การใช้บริการห้องสมุดเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณ

(4) ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม พบว่า นักศึกษาและประชาชนไม่ทราบว่ามีกิจกรรมด้านบริการวิชาการ และการให้ความสนใจของประชาชนในชุมชนทางด้านวิชาการยังมีน้อย หากไม่มีเงินค่ารถหรือค่าตอบแทนให้จะไม่ค่อยให้ความสนใจ

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม สามารถสรุปในประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

ก. ควรจัดกิจกรรมบริการทางวิชาการแก่สังคมโดยงบแผ่นดิน เพื่อให้บริการแก่ชุมชนและให้ชุมชน มีส่วนร่วม

ข. ควรมีบริการวิชาการวิชาชีพโดยใช้วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่นให้มาก (ปราชญ์ชาวบ้าน)

ค. ควรมีกิจกรรมบริการแก่สังคมในชุมชนทุกปีและควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของงบประมาณ

ง. ควรคำนึงถึงศักยภาพและความพร้อมด้านงบประมาณและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

จ. ควรจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อให้เป็นตัวเชื่อมระหว่าง มสธ. และชุมชนชุมชนได้มีส่วนร่วมไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นพนักงานของ มสธ. เท่านั้น และยังทำให้ บุคคลทั่วไป ได้รู้จักมหาวิทยาลัยและก่อให้เกิดรายได้

ฉ. ควรมีหลักสูตรการอบรมด้านคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในท้องถิ่น โดยใช้ห้องอบรมของแต่ละศูนย์ให้คุ้มค่า

(5) ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย พบว่า นักศึกษาไม่ทราบข้อมูลชมรมที่จะขอรับคำปรึกษาทางการเรียน และนักศึกษาบางคนมองว่าการทำงานชมรมไม่มีอะไรตอบแทนทำให้ขาดแรงจูงใจใน นอกจากนี้ชมรมนักศึกษาแต่ละคนแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่ตรงกันทำให้ทะเลาะกัน อีกทั้งการใช้บ้านของประธานชมรมเป็นที่ทำการเมื่อเวลาเปลี่ยนประธานชมรม ที่ทำการชมรมก็เปลี่ยนทำให้นักศึกษาทำกิจกรรมลำบาก

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย สามารถสรุปในประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

ก. สนับสนุนให้การทำกิจกรรมของชมรมเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากับ มสธ. อาจให้ผลการเข้าร่วมกิจกรรมต้องผ่านจึงจะสำเร็จการศึกษาจะได้เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้นและเห็นความสำคัญของกิจกรรมชมรม

ข. ควรเป็นแหล่งข้อมูลสมาชิกชมรมนักศึกษาในทุกจังหวัดในพื้นที่ ทุกปีการศึกษา เช่น ชื่อสกุล รหัส นักศึกษา โทรศัพท์ โทสาร อีเมลล์

ค. มหาวิทยาลัยควรสร้างที่ทำการชมรมให้แต่ละจังหวัด เพื่อใช้เป็นสัญลักษณ์ และมีสถานที่ได้ทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหลักแหล่ง อีกทั้ง เป็นศูนย์กลางชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตเพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

ง. ควรส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษาและชมรมบัณฑิต ในด้านจิตอาสาให้มากขึ้น

จ. ควรให้บริการทางวิชาการแก่กลุ่มเครือข่าย มสธ. อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ฉ. ควรสร้างความเข้มแข็งให้กับชมรมบัณฑิตให้เข้มแข็งเป็นพี่เลี้ยงให้กับชมรมนักศึกษา การสร้างเครือข่ายร่วมกันระหว่างศูนย์ฯ ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต

(6) ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ พบว่าการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ถ้าซ้ำมากทำให้การออกหน่วยรับสมัครเคลื่อนที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่คุ้มกับงบประมาณที่จ่ายไป

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

ก. ควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในระดับมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปธรรม และมีแผนการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาไว้อย่างชัดเจน

ข. ควรช่วยเสริม มสธ. ส่วนกลางให้เกิดเชิงรุกมากขึ้น

ค. มีหน่วยงานกลางในการส่งข้อมูลให้กับศูนย์ โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญๆ ควรส่งให้ทันเวลา

ง. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร มสธ. ในแหล่งข้อมูลและสื่อท้องถิ่นมากขึ้น

จ. ควรมีการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์รวม 10 ศูนย์

ฉ. ควรมีนักประชาสัมพันธ์ประจำแต่ละศูนย์

ช. ควรพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานประชาสัมพันธ์

ซ. เป็นศูนย์กลางประชาชน ภายในศูนย์ (เครือข่ายจังหวัด) ทุกสิ่งเพื่อเข้าถึงประชาชน

(7) ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา พบว่า การคมนาคมในการเดินทางมาศูนย์วิทยพัฒนาไม่สะดวก และความไม่คุ้มค่าของการมาใช้ห้องประชุมเพราะค่าใช้จ่ายมากกว่ารายรับ

สำหรับแนวทางแก้ไขด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนาสามารถสรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

ก. ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้บริการสถานที่ให้มีผู้มาใช้ทำกิจกรรม

ข. โดยปรับราคาใช้ห้องประชุมให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

ค. ควรจัดให้มีการให้บริการแบบครบวงจร มีที่พัก อาหาร เหมือนอาคารสัมมนาของมหาวิทยาลัย

ง. ปรับปรุงพื้นที่บริการ ห้องน้ำ ให้ทันสมัยพร้อมใช้

จ. ควรกำหนดอัตราค่าการให้บริการตามสภาพการแข่งขันสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น ไม่ควรใช้อัตราเดียวกันทุกศูนย์ฯ

1.3.2 ระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

มีรายละเอียด ดังนี้

ระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ที่พัฒนาขึ้นมี 7 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 บริการข้อมูลข่าวสารและ การประชาสัมพันธ์

บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต้องมีแผนและกลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์ โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ใช้สื่อหลากหลายช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เช่น Website Facebook Line SMS Spot Phone-In มีงบประมาณในการประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม มีฐานข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูลสื่อมวลชน สร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับสื่อมวลชนในท้องถิ่น และเชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้ โอกาสสำคัญ ของมหาวิทยาลัยทำการประชาสัมพันธ์ เช่น วันสถาปนา งานปริญญาดัตร์ พร้อมทั้งดึงศักยภาพผู้บริหาร คณาจารย์มหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ สร้างบทบาทในการให้บริการทางวิชาการกับเครือข่ายสื่อมวลชนในท้องถิ่น และสร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ รู้เท่าทันสื่อ มีบุคลากรเป็นนักประชาสัมพันธ์ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการประเมินช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น Facebook Line SMS Spot Phone-in และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 2 บริการแนะแนวการศึกษา

การบริการแนะแนวการศึกษา ต้องมีแผนและกลยุทธ์การแนะแนวในรูปแบบเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายที่หวังผล ผ่านช่องทางใหม่ๆ ทันสมัย รวดเร็ว เช่น Facebook Twister Line พร้อมกับสื่อประกอบการแนะแนวครบถ้วน ทันสมัย ทันเวลา มีบริการแนะแนวก่อนเรียนเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศก่อนตัดสินใจ การมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเข้า การให้คำแนะนำต้องเป็นปัจจุบันและถูกต้อง การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญทำให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเข้าเรียน นอกจากนี้ควรมีการให้คำแนะนำบริการแนะแนวระหว่างเรียนเพื่อ

พัฒนาทักษะการเรียนรู้วางแผนการเรียน และบริการแนะแนวจนสำเร็จการศึกษา ควรจัดบริการให้คำแนะนำและดูแลนักศึกษาตั้งแต่ช่วงการเข้าศึกษาต่อ จนกระทั่งช่วงหลังจบการศึกษา โดยที่มีฐานข้อมูลแนะแนวเพื่อช่วยเหลือติดตามนักศึกษารายบุคคล ในขณะที่เดียวกันควรมีการสร้างเครือข่ายการให้บริการแนะแนว เช่น ชมรม บัณฑิตอาสา ครูแนะแนวในสถานศึกษา มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแนะแนว ผู้ให้บริการแนะแนว มีความรอบรู้ มีทักษะ เจตคติเชิงบวก มีการประเมินบริการแนะแนวผ่านสื่อใหม่ๆ เช่น Facebook Twister Line มีการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแนะแนว และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 3 บริการรับสมัคร – บริการงานทะเบียนนักศึกษา

การบริการรับสมัคร-บริการทะเบียนนักศึกษา ต้องมีแผนและกลยุทธ์การรับสมัครเชิงรุกและทำทนาย บูรณาการร่วมกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งมีประชาสัมพันธ์หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย จัดหน่วยบริการรับสมัคร-งานทะเบียนครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่อง จัดศูนย์ฯ ให้เป็น One Stop Service สามารถดำเนินการทุกอย่างได้อย่างครบวงจร เป็นหน่วยบริการจัดสอบตามความพร้อมของนักศึกษา (Walk-In-Exam) รณรงค์รับสมัครในรูปแบบ MOU ร่วมกับหน่วยงานและสถานประกอบการ นักศึกษาสามารถลงทะเบียนและทำกิจกรรมต่างๆ ได้ทางโทรศัพท์มือถือ โดยมีฐานข้อมูลนักศึกษาออนไลน์ได้เหมือนส่วนกลาง ศูนย์วิทย์พัฒนาสามารถตอบรับ ออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้ และจ่ายหนังสือชุดวิชาพื้นฐานให้ผู้สมัครได้ทุกคนทันทีที่สมัคร ทำ Campaign ให้เห็นความเคลื่อนไหวและภาพที่ดีของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรับสมัคร-งานทะเบียน ประการสำคัญคือ บุคลากรมีความรู้ทักษะเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ มีการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรับสมัคร – งานทะเบียน และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 4 บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา ต้องมีแผนและกลยุทธ์งานบริการห้องสมุด เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจร มีหนังสือ ตำรา ผลงาน วารสาร ชุดวิชา วิทยานิพนธ์ครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีวัสดุอุปกรณ์ สื่อ วัสดุทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Network/ WiFi พอเพียง รวดเร็ว อีกทั้งมีบริการสืบค้นข้อมูล บริการยืมคืนที่สะดวก รวดเร็ว จัด Package บริการตามกลุ่มเป้าหมาย ทั้งบริการพื้นฐานและบริการเชิงลึก ผู้ใช้บริการสามารถใช้เครือข่ายวิชาการ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค/ท้องถิ่น และ Social media ได้ มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน บรรยายกาศของห้องสมุดสะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิห้องเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่มีมีความรู้ ความสามารถ และมี Service Mind คอยให้บริการเป็นแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมของภูมิภาคนั้นๆ เป็นห้องสมุดมีชีวิต ประเภทจิวแต่แจ้ว เป็นแหล่ง

ให้บริการสื่อสำหรับผู้พิการ มีการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการห้องสมุด และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 5 บริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย

บริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย โดยมีแผนและกลยุทธ์ชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตและเครือข่าย จัดให้มีที่ทำการชมรมนักศึกษาและใช้ร่วมกับชมรมบัณฑิต มีฐานข้อมูลชมรม และเครือข่ายครบถ้วน ทันสมัย มีการสร้างเครือข่ายนักศึกษา ชมรม บัณฑิตอาสาภายในจังหวัดให้เข้มแข็ง สนับสนุนกิจกรรมสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา บัณฑิต และคณาจารย์ เช่น การแข่งขันกีฬา กิจกรรมฉลองบัณฑิตใหม่ โดยการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชมรมผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง ควรสนับสนุนบัณฑิตหรือศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จมีบทบาทช่วยเหลือนักศึกษา โดยให้บัณฑิตอาสาทุกจังหวัดเป็นวิทยากรติวเนื้อหาชุดวิชาและเป็นพี่ปรึกษา ภายใต้กิจกรรมทางวิชาการเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาเรียนให้สำเร็จ เช่น เพื่อนช่วยเพื่อน พี่ช่วยน้อง มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้นำชมรมและเครือข่าย เช่น ด้านความรู้ คุณธรรม IT เชิดชูเกียรตินักศึกษาและบัณฑิตที่ทำคุณประโยชน์ให้มหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมให้มากยิ่งขึ้น การมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 6 บริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

บริการวิชาการ-วิชาชีพ ต้องมีแผนงาน โครงการทางวิชาการสนองความต้องการหรือตอบโจทย์ชุมชน สามารถเชื่อมโยงศาสตร์หรือความรู้ตามสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งบริการและจัดอบรมด้านความรู้ ทักษะต่างๆ แก่นักศึกษา มีการให้บริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านวิชาการ-วิชาชีพแก่ชุมชน มีฐานข้อมูลแหล่งความรู้ทางวิชาการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของชุมชน และเป็นแหล่งให้ความรู้ ฝึกอบรมทางวิชาการในรูปแบบทางไกล สามารถใช้กิจกรรมทางวิชาการเป็นตัวเชื่อมระหว่างสถาบัน (มสธ.) กับชุมชน มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมทางวิชาการเพื่อแสวงหารายได้ และมีงบประมาณจากส่วนกลางใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม คุ่มค่า บุคลากรมีความรอบรู้ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินแผนงาน โครงการ เป็นผู้ประสานงานที่ดี มีการประเมินมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ วิชาการ – วิชาชีพแก่สังคม และการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 7 บริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

บริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา มีแผนงานบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา มีความพร้อมในการให้บริการ มีสื่อ โสตทัศนอุปกรณ์ ครบถ้วน มีคุณภาพ สภาพ

พื้นที่และ บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิห้องเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ พัฒนาสู่แนวคิด มสธ.สีเขียว (Stou Green) มีทางลาดห้องน้ำสำหรับผู้พิการ มีงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่ เป็นศูนย์สัมมนา ฝึกอบรมประจำภาค มีการสร้างที่พักรองรับการสัมมนา ฝึกอบรมที่ผ่านการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน โดยมีกำหนดมาตรฐานการบริการ ปรับปรุงค่าใช้จ่ายสถานที่ ห้องประชุม ให้เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันในพื้นที่ พร้อมๆกับมีการ ประชาสัมพันธ์การเช่าใช้ห้องประชุม และมีบุคลากรที่มีทักษะการให้บริการที่ดี มีใจบริการ (Service Mind) มีการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสถานที่ – ห้องประชุมสัมมนา และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3.3 ผลการประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.

นครศรีธรรมราช

ผลจากการวิจัย ในส่วนของการประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 สรุปได้ว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นแล้วผู้วิจัยได้นำไปจัดสัมมนาเพื่อขอรับการเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่าน แล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นชอบ โดยมีรายละเอียดดังแผนภูมิต่อไปนี้



2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช นั้น สรุปได้ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นได้รับการสังเคราะห์แนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แล้วร่างระบบการให้บริการ จากนั้นนำเสนอเพื่อการประเมินเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ที่ปรับเปลี่ยนลำดับการให้บริการตั้งแต่ก่อนเรียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ประกอบด้วย การบริการทั้ง 7 ด้าน คือ 1) ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 2) ด้านบริการแนะแนวการศึกษา 3) ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา 4) ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา 5) ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม 6) ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย และ 7) ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา โดยในแต่ละด้านมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางต่อการพัฒนางานบริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ใกล้เคียงกัน นั่นคือ จะต้องมีการปรับปรุงในหลาย ๆ ประเด็นพอสรุปได้ดังนี้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรมีแผนและกลยุทธ์ เป็นแผนประจำปี เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เช่น Website Facebook Line Spot Phone-In SMS และสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ร่วมกับสื่อมวลชน มีศูนย์กลางในการรวบรวมและจัดส่งข่าวสาร เพื่อให้ครอบคลุมไม่ซ้ำซ้อนกัน มีระบบการตรวจสอบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักศึกษา

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อจะช่วยให้ นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ ได้รับรู้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และศูนย์ฯ ได้มีเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. และมหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับและเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น พัทธพร ปาลสุข และคณะ (2546) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. กับนักศึกษา มสธ. ที่ไปใช้บริการ ณ ที่ทำการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ผลพบว่า งานประชาสัมพันธ์ที่บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านโฮมเพจ รายการวิทยุกระจายเสียง ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่น และการจัดนิทรรศการ นักศึกษาผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา งามจบ (2548) ที่ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสุรินทร์ เขต 2 โดยมีผู้ร่วมศึกษา คือ ผู้บริการ โรงเรียน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีความรู้ความสามารถพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่อสาธารณชน และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร โดยได้ดำเนินการรวบรวมระเบียบคำสั่งข้อบังคับต่างๆ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกันทันเหตุการณ์ เป็นปัจจุบัน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรู้ความเข้าใจสามารถดำเนินการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการที่หลากหลาย ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีการให้ความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องระบบการช่วยเหลือนักศึกษาให้คงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กับ ผู้บริหาร คณาจารย์ กลุ่มบุคลากรสนับสนุนการศึกษา และ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี ทั้ง 12 สาขาวิชา ซึ่งเรียนผ่านจากปีที่ 1 ขึ้นสู่ปีที่ 2 ผลพบว่า ในระยะที่ 1 การช่วยเหลือก่อนเข้าศึกษา การจะเข้าถึงกลุ่มที่จะเป็นผู้เรียน ต้องใช้การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อหลากหลาย จัดนิทรรศการ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง สอดคล้องกับการศึกษาของ ชิริยุทธิ์ เสนิวงศ์ ณ อยุธยา และเรวัตน์ สุธรรม (2534: 531-537) ที่ได้กล่าวถึงการบริการการศึกษาทางไกลในประเด็นงานด้านประชาสัมพันธ์ ว่า การบริการข้อมูลข่าวสาร สถาบันการศึกษาทางไกลต้องแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้กับผู้เรียนทราบเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง อาจจัดบริการในรูปของจดหมายข่าว รายการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นการบริการที่จำเป็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี ปริจำรัส (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการโครงการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษากับผู้อำนวยการศูนย์หัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และนิสิตโครงการบริการการศึกษา ผลพบว่า

การประชาสัมพันธ์ โดยการแจ้งข่าวให้นิสิตทราบอย่างรวดเร็วใช้สื่อหลากหลายทั้งโทรศัพท์ การติดประกาศตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์หน้าชั้นเรียน การแจ้งข่าวสารผ่านเพื่อนนิสิต

2.2 ด้านบริการแนะแนวการศึกษา

นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางต่อการพัฒนางานบริการด้านบริการแนะแนวการศึกษา ใกล้เคียงกัน นั่นคือ จะต้องมีการปรับปรุงในหลายๆ ประเด็น พอสรุปได้ดังนี้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว มีฐานข้อมูลนักศึกษาและสามารถติดตามนักศึกษาที่เป็นระบบ มีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนติดต่อกัน และมีการแนะแนวก่อนเรียน ระหว่างเรียน ก่อนสำเร็จการศึกษา โดยเฉพาะการช่วยเหลือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีการแนะแนวผ่านสื่อใหม่ๆ เช่น Facebook Line Chat ภายใต้อินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยและมีความชัดเจนเพียงพอที่นักศึกษาสามารถนำข้อมูลใช้ประกอบการตัดสินใจ มีการให้คำปรึกษาทุกช่องทางและควรมีการเก็บข้อมูล เพื่อประเมินผลการใช้บริการที่จะนำมาปรับปรุงวิธีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อให้ให้นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการได้รับบริการแนะแนว และมีความรู้ความเข้าใจ นอกจากนี้เป็นการเพิ่มยอดผู้สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยเพิ่มสูงขึ้น นักศึกษา มสธ.สามารถเรียนในระบบการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหาการออกกลางคัน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น จากการศึกษาของ Sharma (2005) ที่ได้กล่าวถึง งานบริการด้านบริการแนะแนวการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะสนองกลยุทธ์ในการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Schlossberg and Chickering (1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสนับสนุนการศึกษาของนิสิตนักศึกษา ว่าควรจัดบริการให้คำแนะนำและดูแลนักศึกษาตั้งแต่ช่วงการเข้าศึกษาต่อ จนกระทั่งช่วงหลังจบการศึกษา โดยที่มีฐานข้อมูลแนะแนวเพื่อช่วยเหลือติดตามนักศึกษารายบุคคล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิรัช อธิรัตนปัญญา (2551) การพัฒนารูปแบบการแนะแนวการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยใช้คอมพิวเตอร์ กับ ผู้สนใจที่จะสมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการศึกษาพบว่า จะช่วยให้ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สามารถได้รับข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงเครือข่ายเทคโนโลยี

สารสนเทศตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา มีข้อมูลบริการสนเทศด้านส่วนตัวและสังคม ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา สามารถนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาเลือกเรียนในสาขาวิชาที่ตนเองชอบและถนัด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2551) ที่ได้ศึกษา เรื่องระบบการช่วยเหลือนักศึกษาให้คงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กับผู้บริหาร คณาจารย์ กลุ่มบุคลากรสนับสนุนการศึกษา และกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 12 สาขาวิชา ซึ่งเรียนผ่านจากปีที่ 1 ขึ้นสู่ปีที่ 2 พบว่า ในระยะที่ 2 การช่วยเหลือระหว่างเข้าศึกษาซึ่งประกอบด้วย การแนะแนว โดยมีการแนะแนวตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษา ให้มีกิจกรรมหลากหลายโดยเฉพาะช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ การบริหารเวลา แนะแนวโดยผ่านหลายช่องทาง มีการแนะแนวในทุกระดับจนกระทั่งระดับท้องถิ่น

2.3 ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา

นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางต่อการพัฒนางานบริการด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา ใกล้เคียงกัน นั่นคือ จะต้องมีการปรับปรุงในหลายๆ ประเด็น พอสรุปได้ดังนี้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรมีแผนกลยุทธ์รองรับสมัครเชิงรุก กำหนดเป้าหมายให้ทำทนาย โดยที่ศูนย์วิทย์พัฒนาสามารถตอบรับและออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เอง มีการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัย เมื่อสมัครแล้วได้รับสื่อต่างๆ อย่างรวดเร็ว และต้องมีฐานข้อมูลนักศึกษาออนไลน์เหมือนส่วนกลาง มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร สามารถเชื่อมโยงและถ่ายโอนข้อมูลผู้สมัครได้ทันทีระหว่างสำนักทะเบียนวัดผลและสำนักบริการการศึกษาเพื่อให้สามารถจัดส่งเอกสารได้ มี MOU กับหน่วยงาน สถานประกอบการ และเจาะกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อให้ให้นักศึกษาและประชาชนได้รับบริการรับสมัครและงานทะเบียนนักศึกษา อย่างสะดวก อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และการยอมรับในการให้บริการ นอกจากนี้เป็นการสนับสนุนการมียอดผู้สมัครนักศึกษาใหม่ให้เพิ่มขึ้น และนักศึกษา มสธ. มีอัตราการออกกลางคันที่ลดลง

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น จากงานวิจัยของ สุมาลี เดชบุญพบ (2547) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานส่งเสริมและ

บริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กับ ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมและบริการการศึกษา นักศึกษา มสธ. และประชาชนทั่วไป ผลวิจัยพบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มีปัญหาในเรื่องการสืบค้นข้อมูลนักศึกษาต้องผ่านสำนักทะเบียนและวัดผล ทำให้การบริการล่าช้าไม่เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีน้อย ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรมีระบบฐานข้อมูลออนไลน์ และจัดประชุมวางแผนการให้บริการร่วมกันระหว่างสำนักทะเบียนและวัดผลกับศูนย์วิทย์พัฒนา เพื่อให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชราพร ปาลสุข และคณะ (2546) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. กับนักศึกษา มสธ. ที่ไปใช้บริการ ณ ที่ทำการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้บริการลงทะเบียนเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการลงทะเบียนเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจนและสะดวกในการให้บริการ

2.4 ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

นักศึกษาและประชาชนผู้ให้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางต่อการพัฒนางานบริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาใกล้เคียงกัน นั่นคือ จะต้องมีการปรับปรุงในหลาย ๆ ประเด็น พอสรุปได้ดังนี้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรมีหนังสือ ตำรา ผลงานวิชาการ วาสาร และโสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์มีความเชี่ยวชาญการสืบค้นและให้คำปรึกษา มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดอบรมด้านการรับบริการสารสนเทศทางการเรียนของนักศึกษาผ่านคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา ให้บริการสื่อผู้พิการ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเครือข่ายให้บริการห้องสมุดในพื้นที่

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ให้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาได้รับบริการตรงตามความต้องการ อีกทั้งสนับสนุนการจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งบริการให้ความรู้ บริการสื่อในรูปแบบทางไกลในท้องถิ่น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น การศึกษางานวิจัยของสุชาดา เนตรภักดี (2551) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพ

บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กับ ผู้ให้บริการห้องสมุดของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ผลพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมเป็นบวกในทุกด้านเนื่องจากผู้ให้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป มีจำนวนไม่มาก เหมือนห้องสมุดอื่น ผู้ให้บริการจึงสามารถดูแลและให้บริการได้อย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการก็ยังให้คะแนนการบริการในด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการถึง 4 ด้านจากเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจตัวผู้ให้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรพร ปาลสุข และคณะ (2546) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. กับนักศึกษามสธ. ที่ไปใช้บริการ ณ ที่ทำการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ผลพบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยและความกระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ: ประสพการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนการศึกษาทางไกลของไทย ในศตวรรษที่ 21 กับ มหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาทางไกล โดยไม่มีชั้นเรียน จำนวน 5 แห่ง จาก 5 ประเทศ ใน 5 ภูมิภาคของโลก ผลพบว่า การจัดบริการสื่อที่มุ่ม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนาว่า ควรมีสื่อประเภทต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนของนักศึกษาโดยเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิภาพร ภาคอุทัย (2546) ที่ทำการศึกษา เรื่อง การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กับบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สายบริหารและสายปฏิบัติการ จำนวน 104 คน ผลพบว่า การบริการด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในทางปฏิบัติศูนย์วิทย์พัฒนาไม่มีอำนาจในการจัดหาสื่อหรือทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการได้เองอย่างเต็มที่ เพราะส่วนกลางเป็นผู้วางแผนสนับสนุนจัดหาสื่อให้ ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ให้และผู้ให้บริการ

2.5 ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย

นักศึกษาและประชาชนผู้ให้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางต่อการพัฒนางานบริการด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่ายใกล้เคียงกัน นั่นคือ จะต้องมีการปรับปรุงในหลาย ๆ ประเด็น พอสรุปได้ดังนี้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน จัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมชมรมให้เพียงพอกับการกิจที่มอบหมาย มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมชมรม ควรให้ชมรมนักศึกษามีบทบาทในการช่วยเหลือวิชาการของนักศึกษา มีบัณฑิตอาสาสมัครศึกษาโดยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและให้ศูนย์วิทย์พัฒนาช่วยเหลือ เช่น การติวก่อนสอบ พี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน ช่วยกันสรุปเนื้อหา สอนเสริม นอกจากนี้ควรมีสถานที่ทำการกิจกรรมและใช้ร่วมกับบัณฑิตศึกษา ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายในพื้นที่อย่างกว้างขวาง ควรมีการเชิญเกียรติ์นักศึกษา บัณฑิตที่ทำคุณประโยชน์

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. มีเครือข่ายนักศึกษา ชมรม และเครือข่ายอื่นๆ ที่เข้มแข็ง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนักศึกษามีที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือด้านการเรียน มีส่วนสำคัญช่วยให้เรียนจนสำเร็จ ลดปัญหาการออกกลางคัน นอกจากนี้เป็นการสนับสนุนให้บัณฑิตหรือศิษย์เก่ามีส่วนร่วมช่วยเหลือนักศึกษาและมหาวิทยาลัย เกิดความภาคภูมิใจ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Alan Tait (1995) ได้กล่าวถึงแนวคิดของบริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support Service) ว่า การบริการสนับสนุนการศึกษาด้านการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดกลุ่มเพื่อนเรียน (peer group) การให้คำปรึกษาทางวิชาการ ถือเป็นสิ่งจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนทางไกล สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2551) ที่ได้ศึกษา เรื่องระบบการช่วยเหลือนักศึกษาให้คงอยู่ของนักศึกษาศรีวิชัย ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กับ ผู้บริหาร คณาจารย์ กลุ่มบุคลากรสนับสนุนการศึกษา และ กลุ่มนักศึกษาศรีวิชัย ปีที่ 12 สาขาวิชา ซึ่งเรียนผ่านจากปีที่ 1 ขึ้นสู่ปีที่ 2 ผลพบว่า ในระยะที่ 2 การช่วยเหลือระหว่างเข้าศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ควรส่งเสริมให้มีที่ตั้งของชมรม และอาจจัดเป็นศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่นด้วย สนับสนุนให้ชมรมช่วยเหลือนักศึกษาให้คงอยู่ เช่น การติว การจัดกลุ่มการเรียน พี่ช่วยน้อง ศิษย์เก่าช่วยน้อง โดยให้ศูนย์วิทย์พัฒนาช่วยสนับสนุนชมรมนักศึกษา นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ สุมาลี เดชบุญพบ (2547) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงาน ส่งเสริมและบริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กับ ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมและบริการการศึกษา นักศึกษา มสธ. และประชาชนทั่วไป ผลวิจัยพบว่า งบประมาณในการสนับสนุนชมรมนักศึกษามีน้อย การจัดกิจกรรม

ขาดความต่อเนื่องไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด ดังนั้น จึงควรให้ชมรมนักศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
ขึ้นตรงกับศูนย์วิทยาพัฒนาโดยตรงและให้อำนาจศูนย์ฯ ในการกำกับดูแล และอนุมัติงบประมาณ

2.6 ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง
บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ.
นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางต่อการพัฒนางานบริการด้านบริการ
วิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม ใกล้เคียงกันนั้นคือจะต้องมีการปรับปรุงในหลาย ๆ ประเด็น พอสรุป
ได้ดังนี้

ศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรจัดศูนย์ให้เป็นแหล่งความรู้ เผยแพร่
อบรมทางไกล และจัดบริการวิชาการแก่สังคมจากการวิเคราะห์ชุมชน ควรจัดบริการวิชาการ
หลักสูตรอบรมการศึกษาทางไกลเพื่อแสวงหารายได้ และใช้วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น
ให้มาก (ปราชญ์ชาวบ้าน) ควรจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อให้เป็นตัวเชื่อมระหว่าง มสธ. และชุมชน
ชุมชนได้มีส่วนร่วมไม่รู้สึกรว่าเป็นพนักงานของ มสธ. เท่านั้น และยังทำให้บุคคลทั่วไป ได้รู้จัก
มหาวิทยาลัยและก่อให้เกิดรายได้

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ. ทั้ง 10
แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทยาพัฒนา มสธ.
นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อให้ประชาชน
ได้รับความรู้ ทักษะ จากการให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพ อีกทั้งส่งเสริมให้ศูนย์ฯ ได้มีส่วน
ร่วมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาชุมชนและพัฒนาสังคมโดยรวม

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลาย
ท่าน เช่น Schlossberg Lynch and Chickering (1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสนับสนุน
การศึกษาของนิสิตนักศึกษา ในการบริการเสริม ควรมิกิจกรรมสนับสนุนจะชวณิสิตนักศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปด้วยดี และเพิ่มประสบการณ์ในชั้นเรียนด้วย กิจกรรมร่วมหลักสูตรใน
การพัฒนา (Developmental Curricular Activities) ซึ่งรวมทั้งการบริการสนับสนุนทางวิชาการ การ
พัฒนาสาขาอาชีพที่ต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคนอื่นๆ (2544)
ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวโน้มการให้บริการผ่านศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใน 10
ปีข้างหน้า ผลการศึกษาพบว่า ด้านบริการวิชาการแก่สังคม ควรเป็นสถานที่ในการจัดนิทรรศการการ
เรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ประสานกับหน่วยงานอื่น ในการให้บริการวิชาการ
ให้บริการสัมมนาและกิจกรรมอื่นๆ ของชุมชน จัดอบรมหลักสูตรทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้กับ
ชุมชน

2.7 ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการด้านบริการ สถานที่-ห้องประชุมสัมมนา ใกล้เคียงกัน นั่นคือ จะต้องมีการปรับปรุงในหลายๆ ประเด็น พอสรุปได้ดังนี้

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ควรจัดศูนย์ให้มีสถานที่ให้เป็นแหล่งความรู้ เผยแพร่ อบรมในระบบทางไกล สถานที่ต้องสะอาด ร่มรื่น ส่งเสริมการเป็น มสธ. สีเขียว (Stou Green) และควรส่งเสริมให้เป็นศูนย์สัมมนาฝึกอบรมประจำภูมิภาค สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการที่ดี

การที่นักศึกษาและประชาชนผู้ใช้บริการ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานในด้านนี้ เพื่อให้ศูนย์ฯ เป็นแหล่งให้บริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนาแก่นักศึกษาและชุมชน การปรับปรุงกฎ ระเบียบให้ทันสมัยสอดคล้องบริบทและสภาวะการทางเศรษฐกิจ

ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น จากการศึกษาของ พัทธพร ปาลสุข และคณะ (2541) เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี กับผู้ใช้บริการที่บัณฑิต มสธ. นักศึกษา มสธ. และนักศึกษา/ประชาชนทั่วไป ผลพบว่า ในส่วนของการให้บริการอาคารสถานที่ เนื่องจากมีผู้สนใจมาใช้บริการ ณ ศูนย์วิทย์พัฒนา เป็นประจำ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ ภูมิทัศน์ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็น โดยส่วนใหญ่ศูนย์จัดได้ดี และควรต้องจัดบริการต่างๆ ให้น่าสนใจเพื่อดึงดูดคนให้มาใช้บริการศูนย์มากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการพัฒนาระบบและการประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติ ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อศูนย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ดังต่อไปนี้

3.1.1 ศูนย์ฯ ควรเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร เนื่องจากคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ว่า “ทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจ ไอซีทีและภาษาเป็นอาวุธ” ศูนย์ฯ จึงควรเร่งพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในทุกๆด้าน ที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยที่ใช้สื่อ ICT เป็นหลักทั้งด้านการเรียนการสอน การบริการ และการบริหารองค์กร การพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อเตรียมบุคลากรเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ที่จะมีคนในกลุ่มประเทศอาเซียนเข้ามามากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการมีแผนงานที่ดี นับว่าเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญเช่นกัน ดังกล่าวที่ว่า “แผนดีมีชัยไปกว่าครึ่ง” ศูนย์ฯ จึงควรจัดให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะด้านการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ และแผนดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแผนและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย รวมทั้งควรให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการรับรู้และให้ความเห็นในการจัดทำแผนทุกระดับ

3.1.2 ควรส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ ซึ่งงานบริการถือว่าเป็นหัวใจของศูนย์ฯ ดังนั้น บุคลากรต้องได้รับการอบรมฝึกฝนด้านทักษะการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดทักษะการให้บริการที่ดี มี Service Mind ส่งผลดีโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

3.1.3 ศูนย์ฯ ควรส่งเสริมกิจกรรมด้านเครือข่ายการให้นักศึกษาเรียนจนสำเร็จ การศึกษาแบบเข้มข้น นับว่าเป็นบทบาทศูนย์ฯ ที่สำคัญที่สุดอีกด้านหนึ่ง เนื่องจากนักศึกษา มสธ.จะมีความหลากหลายทั้งด้านอายุ พื้นฐานการศึกษา พื้นฐานทางครอบครัว อาชีพ และในระบบการศึกษาทางไกลผู้เรียนจำเป็นต้องพึ่งพาตนเองเป็นหลัก ศูนย์ฯ ซึ่งเป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยและไกลนักศึกษา จึงต้องจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนให้เข้มแข็ง ด้วยการจัดกลุ่มนักศึกษาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเรียน และส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาและบัณฑิตหรือศิษย์เก่า เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นที่ปรึกษาและช่วยติวช่วยวิชา ทั้งนี้ศูนย์ฯ ควรมีแผนการทำงานที่ชัดเจน และได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพด้านการอบรมให้ความรู้กับเครือข่ายเหล่านี้ การสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสม เพื่อให้การช่วยเหลือนักศึกษาดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันและลดการออกกลางคันของนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

3.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ศูนย์ฯ ควรมีการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายสื่อมวลชนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเครือข่ายในท้องถิ่น เช่น วิทยุชุมชนซึ่งเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้ดำเนินการวิทยุหรือโทรทัศน์ ควรพัฒนาส่งเสริมบุคลากรศูนย์ฯ ให้มีความสามารถด้าน

การประสานงานกับสื่อมวลชน มีทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ รู้เท่าทันสื่อ ศูนย์ฯ ควรมีโครงการให้บริการสนับสนุนทางวิชาการและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายสื่อมวลชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นเครือข่ายสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้านประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

3.1.5 ศูนย์ฯ ควรฟื้นฟูการดำเนินกิจกรรมชมรมบัณฑิต มสธ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันชมรมบัณฑิตขาดการดำเนินกิจกรรมตามแผนขาดการประชุม ศูนย์ฯ จึงควรเข้าไปร่วมประชุมฟื้นฟูร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการทำงานตามภารกิจได้และใช้จุดเด่น ศักยภาพของชมรมบัณฑิตมาส่งเสริมในกิจกรรมของชมรมนักศึกษา

3.1.6 ศูนย์ฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรูปแบบ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ในด้านรูปแบบให้สวยงาม โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ การใช้วัสดุ เช่น ไม้ แก้ว ที่สามารถนั่งได้สบาย ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย ในด้านการให้บริการแบบ One Stop Service ควรมีการส่งเสริมผลักดัน กระจายอำนาจให้ศูนย์ฯ สามารถดำเนินการต่างๆ ได้อย่างเบ็ดเสร็จมากยิ่งขึ้น เช่น การออกบัตรนักศึกษาใหม่ ฐานข้อมูลนักศึกษาออนไลน์ เป็นต้น

3.1.7 ศูนย์ฯ ควรมีการวางแผนด้านภูมิทัศน์ทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว บุคลากรมีส่วนร่วมให้ความเห็นว่าการเห็นทิศทางภูมิทัศน์ที่สวยงาม ร่วมรื้อน่านอยู่หรือการพัฒนาศูนย์ฯ ไปสู่การเป็น มสธ.สีเขียวได้อย่างไร

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

3.2.1 จากระบบการให้บริการที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช ควรนำไปทดลองใช้

3.2.2 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดอื่นๆ ควรนำไปทดลองใช้

3.2.3 ควรมีการวิจัยการพัฒนาระบบการให้บริการ การจัดการเรียนการสอนในด้านอื่นที่ยังไม่ได้มีการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ระบบการบริการเพื่อป้องกันการออกกลางคันของนักศึกษา

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลมาศ อุเทนสุด (2548) “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- “การบริการลูกค้าของเชลล์ ออโต้เซิร์ฟ” ค้นคืนวันที่ 19 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.shell.co.th>
- “การบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ” ค้นคืนวันที่ 20 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.au.edu>
- “การบริการหลังขายของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด” ค้นคืนวันที่ 16 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.toyota.co.th/customerservice>
- “การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยฮาเกิน” ค้นคืนวันที่ 11 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.fernuni-hagen.de>
- กิดานันท์ มลิทอง (2543) เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อรุณการพิมพ์
- โกวัฒน์ เทศบุตร (2545) *เอกสารประกอบการเรียนวิชาวิจัยและพัฒนาทางการบริหารการศึกษา* มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จรีพร โชติพิบูลทรัพย์ และคนอื่นๆ (2543) “การสำรวจสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี นครสวรรค์ และสุโขทัย” นนทบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จีร์รัตน์ กลินฟุ้ง และชาติรี วงศ์มาลา (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ* หน้าที่ 8 หน้า 1-43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- จิตติมา รักนาค (2543) “การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการแนะแนวของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มสธ.” มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- จุนินทร์ กองอุดม รจนา จิบทอง และรชนีศ คำประภา (2552) รายงานสัมมนาการจัดการ เรื่องการ
พัฒนากระบวนการให้บริการ ร้านคอมพิวเตอร์แคร์” หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เจลีชว บุรีภักดี และคณะ (2545) การประเมินเพื่อพัฒนา กรุงเทพมหานคร สำนักงานมาตรฐาน
การศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ
- ดวงสุดา แสงสุดา (2542) “การพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการการศึกษานอก
โรงเรียน อำเภอในภาคเหนือตอน” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา
โสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทบวงมหาวิทยาลัย *วิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่
11* (พ.ศ. 2555-2559) [Online]. available: <http://mis.mua.go.th/plan11/plan11.html>
[Accessed September 16, 20012]
- ธีรยุทธ์ เสนิย์วงศ์ ณ อยุธยา และเรวัฒน์ สุธรรม (2534) “การบริการการศึกษาทางไกล” ใน *เอกสาร
การสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล* หน่วยที่ 12 หน้า 531-537 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- นิภาพร ภาคอุทัย (2546) “การดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ประคอง บุญทน (2549) “การพัฒนาระบบบริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าสำหรับนักศึกษา
ปริญญาตรี ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี” มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ประยูร ศรีประสาธน์ (2544) *การศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษาของไทย* นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พัชรพร ปาลสุข เพ็ชรดา เพ็ชรรัตน์ และบัญชา ดาวกระจาย (2541) “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
จังหวัดเพชรบุรี” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พัชรพร ปาลสุข, จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี (2546) “การศึกษาความพึงพอใจของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.”
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- ภาธร นิลอาธิ (2549) “การพัฒนาระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนะ อินจ้อย (2551) “การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รุ่งนภา งามจบ (2548) “การพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 2” การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, ภัทรฤดี ครองชนม์ และสัมพันธ์ เย็นสำราญ (2545) “แนวโน้มนักกษณะการให้บริการการศึกษาผ่านศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” (ฉบับย่อ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิจิตร ศรีสอ้าน (2534) “ปรัชญาและพัฒนาการของการศึกษาทางไกล” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล* หน่วยที่ 1 หน้า 6-9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วิจิตร ศรีสอ้าน (2529) *การศึกษาทางไกล* นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) *คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4* กรุงเทพมหานคร ส.ส.ท.
- วัชร วัชรเสถียร (2539) “การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ: ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- วรรณช เสรีวิวัฒนา (2548) “ทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ” *ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*
- วิษณุลาวัลย์ พิทักษ์ผล (2543) “การออกแบบและพัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้าสำหรับผู้ขายคอมพิวเตอร์สำนักงานขนาดเล็ก” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- วิรัช อธิรัตน์ปัญญา (2551) “การพัฒนารูปแบบการแนะแนวการศึกษาต่อใน
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราชโดยใช้คอมพิวเตอร์” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต แผนกวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
- วาสิณี ปริจักษ์ (2550) “การพัฒนาระบบการให้บริการโครงการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต แผนกวิชาการบริหาร
การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เวสาลี ชาติสุทธิพันธุ์ (2550) การพัฒนาระบบการเรียนรู้เชิงบริการเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบ
สาธารณะของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจระดับปริญญาบัณฑิต วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ
ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สายสมร ยานะปลูก (2552) “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดตาก” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- สุโขทัยธรรมมาชิราช, มหาวิทยาลัย (2529) *โครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ นนทบุรี* โครงการจัดตั้ง
ศูนย์วิทยบริการ สำนักบรรณสารวนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
_____. (2541) *20 ปี มสธ.แห่งการพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช* นนทบุรี
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
_____. (2543) *เรื่องเปลี่ยนชื่อสำนักวิทยพัฒนา บริการและชื่อศูนย์พัฒนาบริการ* ประกาศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
_____. (2551) *10 ปี นื่องตระกูล “สุ” ศูนย์วิทยพัฒนา* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
_____. (2552) *โครงการจัดทำแผนพัฒนา* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราชระยะยาว 15 ปี
(พ.ศ. 2552-2566) นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช กองแผนงาน
_____. (2556) *คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2556* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
- สุชาดา เนตรภักดี (2551) “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนก
วิชาการสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
- สุนันท์ นิลบุตร (2540) “การศึกษาการให้บริการทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช” รายงานการวิจัย สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัย สุโขทัย
ธรรมมาชิราช

- สุมาลี เดชนบุญพบ (2547) “การดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนง วิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุมาลี สังข์ศรี และคนอื่นๆ (2545) “การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ: ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนกรศึกษาทางไกลของไทย ในศตวรรษที่ 21” *รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- สุมาลี สังข์ศรี และคนอื่นๆ (2551) “ระบบการช่วยเหลือการเรียนและการคงอยู่ของนักศึกษา ปริญญาตรีปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” *รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- สุมาลี สังข์ศรี และคนอื่นๆ (2554) “การบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” *รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- อิทธิวัฒน์ พวงย่อย (2552) “การพัฒนากระบวนกรให้บริการด้านเงินสดของธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดชั้นสุดร บางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันเกษม.
- Burge, E.V. and Frewin, C.C. (1985) “Self-Directed In Distance Learning.” In Husen, Torstin. *The international Encyclopedia of Education*. New York: Pergamon Press.
- Garrison, D.R. (1989) *Understading Distance education: A Framework for the Future*. London: Routledge.
- Good. C.V. (1973) *Dictionary of Education*. New York : Mc Graw - Hill.
- Gronroos, (1990) *Christian Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Johnstone, Sally M. & George P. Connick, editors. (2005). *The distance learner's guide*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Merrill/Prentice Hall.
- Lehtinen, J. (1983) *Customer – Oriented Service Firm*, Espoo, Finland : Weilin + Goos.
- Nyberg, James Ronald. (1996) “ Learning Resource Center Characteristics of The 25 Most Profitable United States Industrial Corporations : Implications for Business and Higher Education (retaining)” *Dissertation Abstracts University of North Texas*.
- Schlossberg, N. K., Lynch, A. Q., & Chickering, A. W. (1989). *Improving higher education environments for adults: Responsive programs and services from entry to departure*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Simpson, Ormond. (2002) *Supporting students in online, open and distance learning*. London: Kogan Page.

Stanton, W.J. (1981) *Fundamentals of Marketing*. New York : Mc Graw - Hill.

Tait, Alan (1995) *Student Support in Open and Distance Learning* in F. Lockwood (editor) *Open and Distance Learning Today*. Routledge : Lobdon

UNESCO (1979) *Terminology of Adult Education/Terminologie. De ta Education de Adultes/ Terminologie de I Education des Adults*. Pans : Ibedata.

White, Vernon. (1986) "The country Report Presented in Regional Seminar on Distance Education" *Distance Education in Australia*. 26 November -3 December 1986 at Sukhothail Thammathirat Open University.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก

สถานที่ทำงาน สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คด.(การศึกษานอกระบบ)
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คศ.ม.(โสตทัศนศึกษา)
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น, กศ.บ.(เกษตรศาสตร์)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- ครู โรงเรียนวัดมหาบุศย์พิทักษ์ถาวรกุล กรุงเทพฯ
- นักวิชาการศึกษา ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. ชื่อ นายสุนันท์ นิลบุตร

วุฒิการศึกษา

- มหาวิทยาลัยมหิดล, ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม)
- มหาวิทยาลัยประสานมิตร, กศ.บ. (การศึกษาผู้ใหญ่)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี
- ข้าราชการบำนาญ

3. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สนีย์ คำสุข

สถานที่ทำงาน สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วุฒิการศึกษา

- ร.ค. (รัฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ร.ม. (การปกครอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศศ.บ. (การเมืองและการปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- อาจารย์สอนสอนสาขาวิชารัฐศาสตร์ ระดับปริญญาตรี โท และเอก

4. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์์ สุภวรรณ

สถานที่ทำงาน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา

- ค.ค. การศึกษานอกโรงเรียน
- ค.ม. โสตทัศนศึกษา
- ค.บ. โสตทัศนศึกษา

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- อาจารย์สอนวิชาเทคโนโลยีการศึกษา และการศึกษานอกระบบ

5. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรพัฒน์ เอี่ยมรินทร์

สถานที่ทำงาน สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา

- Ph.D. (Development Communication, Minor in Development Management)
University of the Philippines Los Banos (UPLB)
- นศ.ม. (นิติศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- นศ.บ. (นิติศาสตร์-การโฆษณา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ค.บ. (เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา) วิทยาลัยครูจันทระเกษม

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- อาจารย์สอนวิชานิติศาสตร์ ระดับปริญญาตรี โท และเอก



ภาคผนวก ข

- หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือ
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นายชนัญญู เพ็ญพรหม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ ที่จัดทำนั้นมีครอบคลุมเนื้อหาวิชา การตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารศูนย์และด้านเนื้อหา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียน ด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-503- 2870

โทรสาร 02-503- 3566-7

(สำเนา)

ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายชนัญญู เพื่อกพรหม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชา การศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีครอบคลุมเนื้อหาวิชา การตรวจสอบคุณภาพในด้านความครอบคลุมเนื้อหา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารศูนย์และด้านเนื้อหา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียน ด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-503- 2870

โทรสาร 02-503- 3566-7

(สำเนา)

ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นายชนัญญู เพือกพรหม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาการศึกษานอก
ระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการพัฒนา
ระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์
จากหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้ จะมีให้เป็นการรบกวนเวลาของบุคลากรและนักศึกษา และผลการวิจัยที่
ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการทดลอง
เครื่องมือวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจาก
ท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-503- 2870

โทรสาร 02-503- 3566-7

(สำเนา)

ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นายชนัญญู เฟือกพรหม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงานของท่าน โดยการให้บุคลากรภายในสำนักงานได้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-503- 2870

โทรสาร 02-503- 3566-7



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ ๕๑๖

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

5 ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์

เนื่องด้วยนายชนัญญู เมื่อกพรหม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาให้บริการของ
ศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงานของท่าน โดยการให้บุคลากรภายใน
สำนักงานได้ตอบแบบสอบถามเรื่องแนวทางการพัฒนาให้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอ
ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

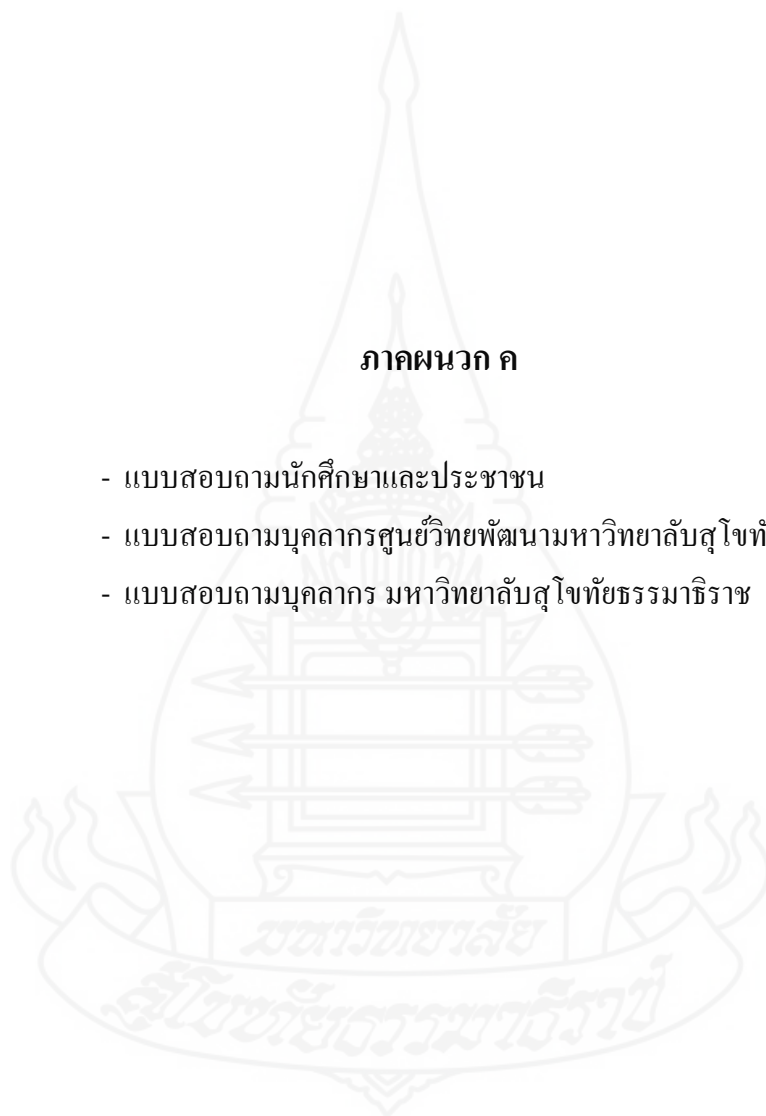
ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 02-503-2870
โทรสาร 02-503-3566-7

ภาคผนวก ค

- แบบสอบถามนักศึกษาและประชาชน
- แบบสอบถามบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- แบบสอบถามบุคลากร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จังหวัดนครราชสีมา
กำลังเอง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลนำไปเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครราชสีมา
 - ตอนที่ 3 ปัญหาการรับบริการ
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครราชสีมา

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้การวิจัยนี้เกิดประโยชน์สูงสุด

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. นักศึกษา มศธ.

2. บัณฑิต มศธ.

3. ประชาชนทั่วไป

ตอนที่ 2 สถานภาพให้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ของสถานภาพให้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครราชสีมา

หากท่านไม่เคยใช้บริการ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องไม่เคยใช้บริการ

ข้อ	สถานภาพให้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนา มศธ.	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ การให้บริการ				
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ส่วนบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา							
1.1 การจำหน่ายใบสมัครและรับสมัครนักศึกษาใหม่							
1.	ศูนย์ฯ จัดหน่วยบริการจำหน่ายใบสมัครและรับสมัครนักศึกษาใหม่อย่างทั่วถึง ครอบคลุมพื้นที่บริการ						
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการสมัคร เอกสารเรียนได้อย่างถูกต้องชัดเจน						

ข้อ	สภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มจร.	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความถี่เห็นต่อสภาพ การให้บริการ				
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3.	สถานที่จำหน่ายใบสมัครและรับสมัครมีความสะดวก เป็นที่รู้จัก ทั่วไป						
4.	ศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์การจัดการจัดบริการรับ สมัครให้ทราบล่วงหน้า						
5.	ได้รับการตอบรับการเป็นนักศึกษาอย่างรวดเร็วหลังจากวัน สมัครเรียน						
1.2 บริการค้ำหะเมียนนักศึกษา							
6.	ศูนย์ฯ จัดบริการรับลงทะเบียนเรียน เพิ่ม-ถอนชุดวิชา และคำร้อง ต่างๆ อย่างทั่วถึง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ						
7.	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทะเบียนเรียนและบริการอื่นๆ ใ้ถูกต้อง ชัดเจน						
8.	เอกสาร คู่มือ แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีพร้อมไว้บริการ						
9.	การให้บริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว						
10.	ศูนย์ฯ จัดสภาพและที่ตั้งของจุดบริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ใ้ได้อย่างเหมาะสม						
2. คำบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม							
11.	ศูนย์ฯ จัดบริการแนะแนวก่อนเข้าเป็นนักศึกษาเพื่อช่วยให้ได้ ข้อมูลตัดสินใจที่ถูกต้อง						
12.	ศูนย์ฯ จัดบริการแนะแนวระหว่างเรียน เช่น แนะแนวการวาง แผนการเรียน การลงทะเบียนเรียน ได้อย่างทั่วถึง						
13.	ศูนย์ฯ มีความพร้อมในการให้บริการสื่อ เอกสาร แผ่นพับ ประกอบการแนะแนว						
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว						

ข้อ	สภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มธช.	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความถี่เห็นต่อสภาพ การให้บริการ				
			มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
15.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำ-ตอบคำถาม มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา							
16.	วันเวลาการเปิดให้บริการวันจันทร์-เสาร์ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ มี ความเหมาะสม						
17.	ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเพียงพอ						
18.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา						
19.	บริการยืม-คืน มีความสะดวก รวดเร็ว						
20.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลทาง Internet มีความสะดวก รวดเร็ว						
4. ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม							
21.	กิจกรรมทางวิชาการที่ศูนย์ฯ จัด มีประโยชน์ต่อชุมชน เช่น การ สัมมนาทางวิชาการในวันสถาปนามหาวิทยาลัย						
22.	ศูนย์ฯ จัดหลักสูตรอบรมด้านวิชาชีพ เช่น อบรมการใช้ คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ได้ตรงกับความต้องการ						
23.	กิจกรรมทางวิชาการที่จัดมีความน่าสนใจ สอดคล้องความต้องการ						
24.	การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายทางวิชาการร่วมกับหน่วยงานใน ท้องถิ่น เช่น วิทยาลัยสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้นักศึกษาและประชาชนได้ประโยชน์						
5. ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต							
25.	ศูนย์ฯ ส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาและบัณฑิตจัดกิจกรรมทาง วิชาการให้กับนักศึกษา เช่น กิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมพี่ช่วย น้องตัวเข้มเนื่อหาชุดวิชา						
26.	ศูนย์ฯ ส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาและบัณฑิตสร้างเครือข่าย นักศึกษา เช่น การสร้างเครือข่ายนักศึกษาใหม่						
27.	ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์กิจกรรม ชมรมนักศึกษาสม่ำเสมอ เช่น ในเว็บไซต์						

ข้อ	สภาพการให้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนา มศว.	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความถี่เกิดข้อผิดพลาด การให้บริการ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28.	ศูนย์ฯ มีการส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรมค่านันทนาการให้กับนักศึกษา เช่น จัดแข่งขันกีฬา						
29.	ศูนย์ฯ ส่งเสริมและจัดกิจกรรมให้ความรู้ ทักษะกับผู้นำชมรมนักศึกษา						
6. ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์							
30.	การประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ศูนย์ฯ มีเนื้อหาครบถ้วน ทันสมัย สื่อความหมายชัดเจน						
31.	การประชาสัมพันธ์ในรายการวิทยุศูนย์ฯ "รายการเวลา มศว." ข้อมูลทันสมัย ใช้ภาษาได้ถูกต้อง เหมาะสม น่าสนใจน่าฟัง						
32.	นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ จากศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ						
33.	ศูนย์ฯ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ป้ายไว้นิเทศน์ จดหมายข่าว						
34.	ศูนย์ฯ ให้บริการข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว						
7. ด้านบริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนา							
35.	ห้องเรียน ห้องประชุมสัมมนามีเพียงพอ						
36.	แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม						
37.	สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องสัมมนามีคุณภาพ						
38.	ห้องนี้มีความสะอาดและเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ						
39.	ศูนย์ฯ มีพื้นที่สีเขียว และมีบรรยากาศร่มรื่น						
40.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น สุภาพ มีความเป็นมิตร						

ตอนที่ 3 ปัญหาการรับบริการของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาของการรับบริการ ในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับ
ความถี่เห็นต่อปัญหาการรับบริการของท่าน

ข้อ	ปัญหาการรับบริการ	ระดับความถี่เห็นต่อปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คำนับบริการรับสมัคร-งานทะเบียนนักศึกษา						
1.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการสมัครไม่ชัดเจน					
2.	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครมีน้อย					
3.	เลือกวิชาที่จะลงทะเบียนไม่ถูกหรือไม่มีความมั่นใจ					
4.	ขั้นตอนการรับสมัครล่าช้า ไม่เป็นระบบ					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ:						
1.					
2.					
3.					
2. ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม						
5.	การสอบถามหรือรับบริการแนะแนวได้รับคำตอบล่าช้า					
6.	การสอบถามหรือรับบริการแนะแนวได้รับคำตอบไม่ชัดเจน					
7.	ไม่ทราบหรือไม่มีข้อมูลว่าจะ สอบถามหรือรับบริการแนะแนวได้จากที่ใด					
8.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบคำถามหยาบคาย ไม่สุภาพ และไม่เต็มใจให้บริการ					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ:						
1.					
2.					
3.					

ข้อ	ปัญหาการรับบริการ	ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านบริการห้องสมุดและหอการศึกษา						
9.	คอมพิวเตอร์ Internet มีให้บริการ ไม่เพียงพอ					
10.	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ไม่กระตือรือร้น ให้บริการล่าช้า					
11.	ไม่ได้รับความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลใน Internet					
12.	ไม่มี หรือ ไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการค้นคว้าจากห้องสมุด					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
4. ด้านการบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม						
13.	ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการจัดบริการวิชาการ-วิชาชีพ					
14.	กิจกรรมวิชาการ-วิชาชีพ ยังไม่ตอบ โจทย์ปัญหาชุมชน					
15.	กิจกรรมที่จัดด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพไม่น่าสนใจ					
16.	กิจกรรมที่จัดด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพ ยังจำกัดในวงแคบ ไม่หลากหลาย					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
5. ด้านการบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรม นันทิต						
17.	ไม่ทราบว่าชมรมนักศึกษา					
18.	ไม่ทราบว่าชมรมนันทิต					
19.	กิจกรรมของชมรมขาดการประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง ทำให้ไม่เป็นที่รู้จักทั่วไป					
20.	ชมรมจัดกิจกรรมไม่น่าสนใจ ไม่ตรงกับความต้องการ					
21.	ชมรมไม่มีที่ทำการทำให้ไม่สะดวกที่จะติดต่อรับบริการ					

ข้อ	ปัญหาการรับบริการ	ระดับความเกิดขึ้นต่อปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
6. ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์						
22.	ศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า หรือเลยกำหนดเวลา					
23.	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ยังมีน้อย					
24.	การสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น Facebook Twister ยังมีน้อย					
25.	รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ ยังไม่หลากหลาย ทัวถึง					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
7. ด้านบริการสถานที่ ห้องประชุมสัมมนา						
26.	ไม่ทราบว่าศูนย์ฯ มีบริการให้เช่าใช้ห้องประชุมสัมมนา					
27.	ไม่มีที่พักสำหรับให้บริการผู้เข้าร่วมสัมมนา					
28.	ไม่มีทางลาด ไม่มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับผู้พิการ					
29.	ขาดการประชาสัมพันธ์การเช่าใช้ห้องประชุม					
30.	สภาพพื้นที่ ห้องประชุมขาดการพัฒนาปรับปรุง					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น
ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครสวรรค์

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คำบริการจับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา						
1.1 การจำหน่ายใบสมัครและจับสมัครนักศึกษาใหม่						
1.	ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่รับสมัคร-บริการด้านทะเบียนในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่องทุกภาคเรียน					
2.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่แจ้งตอบรับและออกบัตรนักศึกษาในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ได้ทันที (ณ ที่ทำการศูนย์ฯ) และภายใน 15 วัน (นอกที่ตั้งศูนย์ฯ)					
3.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือขู่วิชาต่างๆ ให้กับนักศึกษาใหม่ และนักศึกษากำที่ลงทะเบียนเรียนผ่านศูนย์ฯ ได้โดยตรง					
4.	ขั้นตอนการสมัครเป็นนักศึกษาใหม่ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาทีคน และการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาทีคน					
5.	การสมัครเป็นนักศึกษาใหม่ควรมีความสะดวกรวดเร็วกว่าที่ของศูนย์ฯ สร้างความเชื่อมั่นได้มากกว่าการยื่นสมัครผ่านช่องทางอื่น					
1.2 คำทะเบียนนักศึกษา						
6.	ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการด้านทะเบียนในจังหวัดต่างๆ ช่วงการลงทะเบียนเรียนอย่างต่อเนื่องทุกภาคเรียน					
7.	ในการลงทะเบียนเรียน ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่จ่ายหนังสือเรียนได้ทันทีทุกสาขาวิชา					
8.	การจัดสอบได้ด้วยคอมพิวเตอร์ลดความพร้อมของนักศึกษา หรือ walk-in exam มีประโยชน์และสะดวกหากดำเนินการได้ที่ศูนย์ฯ					

ข้อ	แนวทางกาพัฒนาาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มธว.	ระดับความถี่กลับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่ออกหลักฐานค่านทะเบียนได้ในบางรายการ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา					
10.	ควรพัฒนาระบบให้นักศึกษาทำกิจกรรมค่านทะเบียนค่านทางโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
11.	การให้บริการแบบครบวงจร หรือ One Stop Service ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ควรมีความสะดวก และรวดเร็ว					
2. ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม						
12.	ควรจัดหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามนักศึกษาและผู้สนใจในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน					
13.	ควรมีการสร้างเครือข่ายการให้บริการแนะแนวเพื่อ ให้ข้อมูลผู้ที่จะเข้าศึกษาและให้คำปรึกษาการเรียน เช่น เครือข่ายมัธยมศึกษา เครือข่ายครูแนะแนวในสถานศึกษา					
14.	ควรส่งเสริมช่องทางให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามนักศึกษาผ่านสื่อที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น Facebook, Twitter					
15.	ควรจัดกิจกรรมแนะแนวกับนักศึกษาที่ขาดทักษะในการศึกษา ระบบทางไกล เช่น ทักษะด้านการอ่าน การใช้สื่อ					
16.	ควรมีสื่อและฐานข้อมูลให้บริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ					
17.	ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรู้และทักษะด้านการแนะแนวที่ดี มีเจตคติ หรือทัศนคติเชิงบวก					
3. ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา						
18.	เป็นห้องสมุดขนาดเล็กประเภท "จิ๋วแต่แจ๋ว" ให้บริการแบบเน็ตเสิร์จครบวงจร					
19.	เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจรแบบมืออาชีพ					

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มธว.	ระดับความถี่				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ การค้นคว้าตำรา เอกสาร งานวิจัย					
21.	เป็นห้องสมุดศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า และให้คำปรึกษาของนักศึกษาในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน					
22.	ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดนิทรรศการต่างๆ ทั้งภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชน					
4. ด้านการบริการวิชาการวิชาชีพแก่สังคม						
23.	ควรมีการให้บริการด้านความรู้ การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่กันในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					
24.	การจัดทำฐานข้อมูลความรู้ วิทยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของคนในท้องถิ่น					
25.	เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ Internet					
26.	เป็นแหล่งในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการวิชาชีพให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล					
5. ด้านการบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต						
27.	ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา บัณฑิต หรือศิษย์เก่า เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดฉลองบัณฑิตใหม่					
28.	ให้ชมรมนักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
29.	ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานหรือที่ทำการชมรมนักศึกษาให้ครบทุกจังหวัดเพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา					
30.	การให้บัณฑิตหรือศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จมีบทบาทและส่วนร่วมเพื่อช่วยเหลือทางการเรียนกับนักศึกษา					

ข้อ	แนวทางสภาพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มธช.	ระดับความถี่กลับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31.	การสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม					
6. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์						
32.	ศูนย์ฯ ควรแจ้งข่าวสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆให้นักศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ					
33.	ควรใช้สถานีวิทยุชุมชนเป็นสื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์					
34.	ควรแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ หรือ SMS เพื่อความสะดวก รวดเร็ว					
35.	ควรส่งเสริมช่องทางการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาผ่าน Facebook, Twister					
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา						
36.	การเตรียมห้องประชุม สัมมนา ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา					
37.	สื่อโสตทัศนูปกรณ์มีคุณภาพ สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้สะดวก รวดเร็ว					
38.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ มีความรู้เป็นอย่างดี พร้อมให้บริการอย่างกระตือรือร้น					
39.	ศูนย์ฯ ควรมีที่พักสำหรับรองรับการสัมมนาของนักศึกษาหรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ					
40.	ส่งเสริมการเป็น มธช.สีเขียว หรือ STOU GREEN บรรยายการสมัคร					



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ (ถ้ามี)

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนากระบวนการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ในภาพรวม ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลนำไปเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติงาน โดยการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี

2. ปริญญาโท

3. ปริญญาเอก 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์การทำงานใน มศ.ปี

5. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา

2. หัวหน้างานอำนวยการและธุรการ

3. หัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

4. นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

5. นักวิชาการศึกษา

6. นักวิชาการโศภนศึกษา

7. บรรณารักษ์



ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการ ในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ
ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของท่าน

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.	ระดับความถี่ต่อการเกิดปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบริการรับสมัคร-งานทะเบียนนักศึกษา						
1.	แผนและกลยุทธ์ในการวางแผนรับสมัครไม่ชัดเจน					
2.	บุคลากรที่ออกหน่วยให้บริการรับสมัครภายนอกมีไม่เพียงพอ					
3.	เงินค่าลงทะเบียนจำนวนมากทำให้มีความเสี่ยงต่อการรับรักษา					
4.	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษายังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย					
5.	บุคลากรบางท่านยังขาดความรู้ ทักษะในการให้บริการที่ดี					
6.	ข้อมูลค่าลงทะเบียนไม่ทันสมัย ไม่ออนไลน์					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.					
2.					
3.					
2. ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม						
7.	นักแนะแนวน้อยไม่สัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมาก					
8.	สื่อประกอบการแนะแนวไม่ทันสมัย ได้รับไม่ทันเวลา					
9.	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการบริการแนะแนวของศูนย์ฯ ไม่ทันสมัย บางครั้งนักศึกษาทราบข้อมูลก่อนบุคลากร					
10.	ข้อมูลที่ใช้ตอบคำถามนักศึกษามีรายละเอียด ไม่เพียงพอ					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.					
2.					
3.					

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มจร.	ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านบริการห้องสมุดและห้องการศึกษา						
11.	เครื่องคอมพิวเตอร์ Internet ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ					
12.	คอมพิวเตอร์ Internet ที่ให้บริการมีคุณภาพต่ำ					
13.	นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดน้อย					
14.	สิ่งพิมพ์อื่นนอกจากเอกสารการสอนมีน้อย					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
4. ด้านการบริหารวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม						
15.	ชุดการวิเคราะห์สภาพ ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น					
16.	กิจกรรมวิชาการ-วิชาชีพที่จัดไม่น่าสนใจ					
17.	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีน้อย ไม่กว้างขวาง					
18.	งบประมาณที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีไม่เพียงพอ					
19.	ชุดการสำรวจความต้องการจากผู้ใช้					
20.	ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการ					
21.	ชุดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับศูนย์ต่างๆ					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
5. ด้านการบริหารและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต						
22.	ศูนย์ฯ ขาดการทำงานเชิงรุกในการทำงานร่วมกับชมรมนักศึกษา					
23.	ชมรมนักศึกษา ไม่มีที่ทำการหรือศูนย์ประสานงานที่ถาวร					
24.	ชมรมบัณฑิต ไม่มีบทบาทและแผนการทำงานที่ชัดเจน					

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒน์ มจร.	ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.	ชมรมนักศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน					
26.	แผนกิจกรรมประจำปีของชมรมนักศึกษาไม่ชัดเจน					
27.	ชมรมนักศึกษาดูทักตะในการเขียนโครงการ					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
6.ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์						
28.	ศูนย์ฯขาดบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์โดยตรง					
29.	ขาดฐานข้อมูลด้านประชาสัมพันธ์ที่ดี					
30.	ขาดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น					
31.	ไม่มีแผนกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ หรือมีแต่ไม่ได้นำมาปฏิบัติอย่างชัดเจน					
32.	งบประมาณด้านประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ					
33.	ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯ ไม่ทันสมัย					
34.	การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารระหว่างศูนย์ฯกับมหาวิทยาลัยมีน้อย					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา						
35.	ศูนย์ฯไม่มีที่พักรอรับนักศึกษาที่เข้าอบรม สัมมนา					
36.	ไม่มีทางลาด ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ					
37.	มีผู้ใช้บริการน้อย ไม่คุ้มค่า					

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มจร.	ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.	การดำเนินการปรับปรุงสถานที่มีความล่าช้า					
39.	ขาดการประชาสัมพันธ์ห้องประชุมสัมมนาให้เป็นที่ยูจิก					
40.	สถานที่ตั้งศูนย์ท่ามกลางชุมชน ไม่สะดวกในการเดินทาง					
ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ						
1.....						
2.....						
3.....						

ตอนที่ 3 ความความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น
ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบริการรับสมัคร-งานทะเบียนนักศึกษา						
1.1 ด้านจำหน่ายใบสมัครและรับสมัครนักศึกษาใหม่						
1.	ควรมีการศึกษาวิเคราะห์สภาพ กลุ่มเป้าหมาย คู่แข่ง จุดอ่อนจุดแข็ง ในการวางแผนรับสมัครนักศึกษาใหม่					
2.	ควรถ้าหนดเป้าหมายในการวางแผนรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านศูนย์ฯ ในเชิงทักทาย					
3.	ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่รับสมัคร-บริการค้ำทะเบียนในจังหวัดต่างๆ ช่วงการสมัคร-ลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน ครอบคลุมพื้นที่บริการ					
4.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่แจ้งตอบรับและออกบัตรนักศึกษาในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ได้เองภายใน 15 วัน					

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความถี่คิดค้น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่อำนวยความสะดวกวิชาพื้นฐาน วิชาแกน และวิชาเฉพาะ ให้นักศึกษาใหม่ และนักศึกษากำ ๓ ที่ทำการศูนย์ฯ ได้เรื่องทันที					
1.2 คำนึงทะเบียนนักศึกษา						
6.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่ออกหลักฐานค่านทะเบียนได้ในบางรายการ เช่น การขอรับรองการเป็นนักศึกษา					
7.	ควรพัฒนาให้นักศึกษาสามารถทำกิจกรรมค่านทะเบียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทุกกิจกรรมและมีประสิทธิภาพ					
8.	การให้บริการรับสมัคร ลงทะเบียนและทำเรื่องต่างๆ มีความถูกต้องรวดเร็ว และได้มาตรฐาน					
9.	มีบริการจัดสอบด้วยคอมพิวเตอร์ หรือ walk-in exam ตามความพร้อมของนักศึกษาเพื่อให้บริการนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ					
10.	ควรมีระบบทะเบียนนักศึกษาออนไลน์ที่ทันสมัยให้เป็นฐานเดียวกันกับส่วนกลาง					
2. ด้านการบริหารแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม						
11.	ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น เครือข่ายบัณฑิตอาสา เครือข่ายชมรม เครือข่ายอาจารย์แนะแนวในสถานศึกษา					
12.	ควรส่งเสริมการให้บริการแนะแนว-ตอบคำถาม ผ่านช่องทางที่หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook/Twitter					
13.	การทำหนดแผนกลยุทธ์การแนะแนวเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เช่น กลุ่มสถานประกอบการ					
14.	ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับให้บริการแนะแนวผู้ที่ไม่มีโอกาสหรือมีโอกาสน้อยในการรับบริการ เช่น ผู้พิการ ผู้ด้อยชั้น					

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความถี่				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	คือประกอบการแนะนำควรมีอย่างครบถ้วนและทันสมัย					
16.	มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแนะนำ					
17.	ผู้ให้บริการแนะนำมีความรู้และทักษะในการตอบคำถาม					
18.	ผู้ตอบคำถามนักศึกษาควรมีเจตคติ หรือทัศนคติเชิงบวกต่อระบบการศึกษาทางไกล					
3. ด้านบริการห้องสมุดและกิจการศึกษา						
19.	มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสาร และโสตทัศนูปกรณ์อย่างครบถ้วนและทันสมัย					
20.	เป็นห้องสมุดขนาดเล็กประเภท "จัดเต็มจัด" ให้บริการแบบเปิดเสรีครบวงจร					
21.	เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจรแบบมืออาชีพ					
22.	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามีความรู้ในการค้นคว้า ตำรา เอกสาร งานวิจัย					
23.	ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า และให้คำปรึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน					
24.	การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมีการจัดนิทรรศการต่างๆ ทั้งภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชน					
4. ด้านการบริหารวิชาการวิชาชีพแก่สังคม						
25.	การให้บริการความรู้การอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น ความรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					
26.	การจัดทำฐานข้อมูลความรู้ของวิทยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของคนในท้องถิ่น					

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27.	เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ Internet					
28.	เป็นแหล่งในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการวิชาชีพ ให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล					
29.	การจัดหลักสูตรฝึกอบรมทางไกลเพื่อการแสวงหารายได้					
5. ด้านการบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต						
30.	ส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา บัณฑิต หรือศิษย์เก่า เช่น การแข่งขันกีฬา การฉลองบัณฑิตใหม่					
31.	ให้ชมรมนักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางการเรียน					
32.	การสนับสนุนให้บัณฑิตที่ประสบความสำเร็จมีบทบาทช่วยเหลือนักศึกษาด้านการเรียน					
33.	การสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ คอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม					
34.	การจัดให้มีศูนย์ประสานงานหรือที่ทำการชมรมนักศึกษาทุก จังหวัดเพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา					
35.	ศูนย์ประสานงานชมรมนักศึกษามีข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับชมรม ใช้ร่วมกับชมรมบัณฑิต และมีการกำหนดตาราง การนัดหมายให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
36.	สนับสนุนให้ชมรมนักศึกษาที่มีความเข้มแข็ง มีความพร้อม ด้านที่ตั้ง มีแผนให้บริการชัดเจน จัดตั้งเป็นที่ทำการชมรม นักศึกษาร่วมกับชมรมบัณฑิต โดยมหาวิทยาลัยสนับสนุน งบประมาณบางส่วน					
37.	การเข้าถึงยัดชมรมนักศึกษา บัณฑิต ที่ทำงานชมรมอย่าง ค่องเนื่อง โดยมีหลักเกณฑ์ชัดเจน					

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความถี่				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.	ควรมีการส่งเสริม กระตุ้นชมรมบัณฑิตให้สามารถทำงานได้ ตามแนวคิดเครือข่ายปฏิบัติการ มสธ. และอุดมการณ์ 3 ศ.					
6. ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์						
39.	ควรมีแผนและกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และมีการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุก					
40.	ควรมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับเครือข่ายสื่อมวลชน องค์กร หน่วยงาน และนักประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น					
41.	ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารผ่านช่องทางที่สามารถ เข้าถึงนักศึกษาได้รวดเร็ว เช่น Facebook/Twitter/ SMS					
42.	สร้างบทบาทนำในการสนับสนุนหรือเป็นเครือข่ายด้านวิชาการ ให้กับสื่อมวลชนในท้องถิ่น เช่นวิทยุชุมชน					
43.	ควรมีเชื่อมโยงการใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น STOU Channel/ STOU Radio					
44.	ควรส่งข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมถึงนักศึกษา ผ่านข้อความสั้นบน โทรศัพท์มือถือหรือSMS โดยศูนย์ฯ ดำเนินการได้เอง					
45.	ควรมีฐานข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย					
46.	สร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ทั้งด้านความรู้ ทักษะ การ รู้เท่าทันสื่อ และทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก					
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา						
47.	คือ โสตทัศนอุปกรณ์เพียงพอ และมีคุณภาพ สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้สะดวก รวดเร็ว					
48.	สนับสนุนนโยบายจัดสร้างที่พักรองรับการสัมมนาของ นักศึกษาหรือการงดสัปดาห์ต่างๆ					
49.	ส่งเสริมนโยบายเป็น มสธ. สีเขียว หรือ STOU GREEN มี บรรยากาศร่มรื่น					

ข้อ	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
50	ส่งเสริมนโยบายให้เป็นศูนย์สัมมนา คืออบรมหลัก 1 ภาคละ 1 แห่ง					

ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ด้านบริการรับสมัคร-งานทะเบียนนักศึกษา

.....

.....

.....

ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม

.....

.....

.....

ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

.....

.....

.....

ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต

.....

.....

.....



ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนากระบวนการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามสธ. ในภาพรวม ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลนำไปเสนอแนะทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามสธ. จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีการระบุชื่อต่อการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้การวิจัยนี้เกิดประโยชน์สูงสุด

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

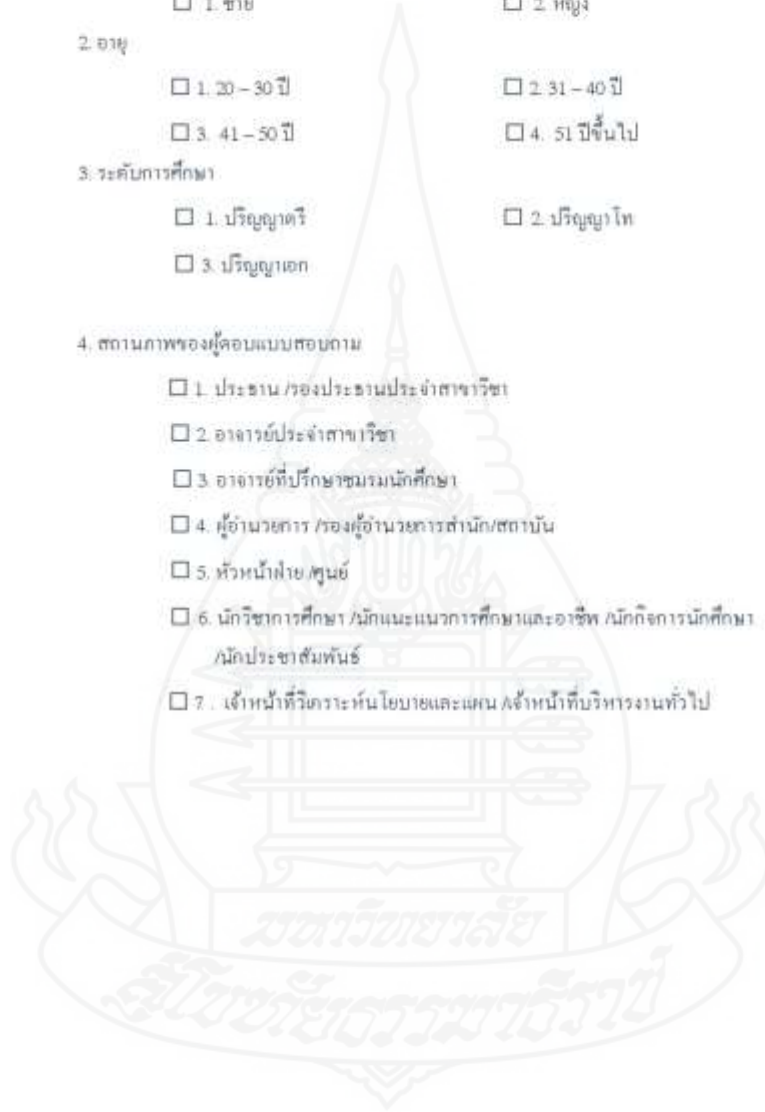
2. อายุ

 1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก

4. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

 1. ประธาน /รองประธานประจำสาขาวิชา 2. อาจารย์ประจำสาขาวิชา 3. อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา 4. ผู้อำนวยการ /รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน 5. หัวหน้าฝ่าย /ศูนย์ 6. นักวิชาการศึกษา /นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ /นักจัดการนักศึกษา /นักประชาสัมพันธ์ 7. เจ้าหน้าที่บริหารระดับนโยบายและแผน /เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น
ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ข้อ	หัวข้อความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คำบงการรับสมัคร-งานทะเบียนนักศึกษา						
1.1 การจำหน่ายใบสมัครและรับสมัครนักศึกษาใหม่						
1.	ศูนย์ฯ ควรกำหนดแผน และเป้าหมายในการบรรจุรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านศูนย์ฯ ในเชิงรุก และท้าทาย					
2.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่แจ้งตอบรับและออกบัตรนักศึกษาในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ได้เองทันที(ณ ที่ทำการศูนย์ฯ) และภายใน 15 วัน(นอกที่ตั้งศูนย์ฯ)					
3.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่อำนวยความสะดวกวิชาพื้นฐาน วิชาแกน และ วิชาเฉพาะให้นักศึกษาใหม่ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ได้ทันที					
4.	ควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับสมัคร-ลงทะเบียนในจังหวัดต่างๆ ช่วงการสมัคร-ลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน ครอบคลุมพื้นที่บริการ					
1.2 คำทะเบียนนักศึกษา						
5.	ศูนย์ฯ ควรทำหน้าที่ออกหลักฐานคำทะเบียนได้ในบางรายการ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา					
6.	ควรเพิ่มช่องทางการสมัครหรือลงทะเบียนเรียนและยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านระบบ โทรศัพท์มือถือ					
7.	มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรับสมัคร และคำทะเบียนนักศึกษา					
8.	มีบริการจัดสอบด้วยคอมพิวเตอร์ตามความพร้อมของนักศึกษา หรือ walk-in exam ณ ที่ทำการศูนย์ฯ เพื่อให้บริการนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	หัวข้อความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	ควรมีฐานข้อมูลนักศึกษาชั้นทะเบียนออนไลน์ที่เป็นปัจจุบันและเป็นฐานเดียวกับส่วนกลาง					
2. ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม						
10.	ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการแนะแนว เช่น เครือข่ายบัณฑิตอาสา เครือข่ายอาจารย์แนะแนวในสถานศึกษา					
11.	ควรส่งเสริมช่องทางให้บริการแนะแนว-ตอบคำถาม ผ่านช่องทางทันสมัย และหลากหลาย เช่น Facebook, Twister					
12.	ควรมีการแนะแนวในเชิงรุก เจาะหากกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เช่น กลุ่มสถานประกอบการ					
13.	ควรจัดหน่วยบริการแนะแนว-ตอบคำถามเคลื่อนที่ให้บริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทุกภาคเรียน ครอบคลุมพื้นที่บริการ					
14.	ควรมีฐานข้อมูล และแผนการให้บริการแนะแนวสำหรับผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ กลุ่มนักศึกษาที่ขาดทักษะทางการเรียน					
15.	ควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแนะแนว-ตอบคำถามที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจ					
16.	ผู้ให้บริการแนะแนวมีความรอบรู้ มีทักษะด้านการแนะแนวที่ดี มีเจตคติ หรือทัศนคติเชิงบวก					
3. ด้านบริการห้องสมุดและกิจการศึกษา						
17.	มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสาร และ สื่อที่สนับสนุนการเรียนรู้ ครบถ้วน ทันสมัย					
18.	เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ครบวงจร แบบมืออาชีพ					
19.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เชี่ยวชาญ การค้นคว้า ตำรา เอกสาร งานวิจัย					

ข้อ	หัวข้อความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	เป็นห้องสมุดขนาดเล็กระดับ "จิ๋วแต่แจ๋ว" ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
21.	เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า และให้คำปรึกษาของนักศึกษา ระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ทุกสถาบัน					
22.	มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดการทรัพยากรต่างๆ ทั้งภายในห้องสมุด และให้บริการในชุมชน					
4. ด้านการบริหารวิชาการวิชาชีพแก่สังคม						
23.	ควรมีการให้บริการความรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน เช่น การรู้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					
24.	ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ วิทยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของคนในท้องถิ่น					
25.	เป็นแหล่งบริการและจัดฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะต่างๆ เสริมให้กับนักศึกษา เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ Internet					
26.	เป็นแหล่งในการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมทางวิชาการให้แก่ประชาชนในรูปแบบทางไกล					
27.	ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ เพื่อแสวงหารายได้					
5. ด้านการบริหารและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต						
28.	ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา บัณฑิต หรือศิษย์เก่า คณาจารย์ และเครือข่ายในพื้นที่ เช่น การแข่งขันกีฬา					
29.	ให้ชมรมนักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักศึกษา					
30.	ควรสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาให้กับชุมชน สังคม					
31.	ควรจัดให้มีที่ทำการหรือศูนย์ประสานงานชมรมนักศึกษาทุกจังหวัดเพื่อเป็นแหล่งกลางในการติดต่อของนักศึกษา					

ข้อ	หัวข้อความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32.	ควรสนับสนุนให้บัณฑิตที่ประสบความสำเร็จมีส่วนร่วมและบทบาทช่วยเหลือนักศึกษา					
33.	ควรเชิญวิทยากรนิสิตศึกษา บัณฑิต ที่ทำงานชมรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์ชัดเจน					
6. ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์						
34.	ศูนย์ฯ ควรมีแผนและกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก					
35.	ศูนย์ฯ ควรมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับเครือข่าย สื่อมวลชน หน่วยงาน และนักประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่น					
36.	ศูนย์ฯ ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้รวดเร็ว เช่น Facebook Twitter SMS					
37.	ศูนย์ฯ ควรสร้างบทบาทในการสนับสนุนหรือเป็นเครือข่ายด้านวิชาการให้กับสื่อมวลชนในท้องถิ่น เช่นวิทยุชุมชน					
38.	ศูนย์ฯ ควรเชื่อมโยงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น STOU Channel STOU Radio					
39.	ศูนย์ฯ ควรมีฐานข้อมูลด้านประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ทันสมัย					
40.	การสร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ทั้งด้านความรู้ ทักษะ การรู้เท่าทันสื่อ และทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก					
7. ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา						
41.	ห้องประชุมสัมมนา สื่อ อุปกรณ์มีพร้อม ทันสมัย มีคุณภาพ					
42.	สนับสนุนนโยบายจัดสร้างที่พักรองรับการสัมมนาของนักศึกษา หรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ					
43.	ส่งเสริมนโยบาย มสธ.สีเขียว หรือ STOU GREEN มีบรรยากาศร่มรื่น					
44.	ส่งเสริมนโยบายให้เป็นศูนย์สัมมนา ที่กอบรมหลัก ภาคละ 1 แห่ง					
45.	บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง					

ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ด้านบริการรับสมัคร-งานทะเบียนนักศึกษา

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

ด้านบริการแนะแนวการศึกษา-ตอบคำถาม

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

ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

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

ด้านบริการวิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม

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



ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา-ชมรมบัณฑิต

.....

.....

.....

ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ภาคผนวก ง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบโดยสัมมนา (Focus Group)



**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบ
โดยสัมมนา (Focus Group)**

1. ชื่อ ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี

**สถานที่ทำงาน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา**

- Ph.D. (Non-formal Education) Monash University Australia
- ค.ม. (การศึกษาวิทยาศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กศ.บ. (เกียรตินิยม) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- สอนวิชาศึกษาศาสตร์ ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก

2. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง

**สถานที่ทำงาน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา**

- วท.ค. การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
- ศศ.ม. จิตวิทยาพัฒนาการ
- ค.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 1) จิตวิทยาการปรึกษาและแนะแนว

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- สอนวิชาศึกษาศาสตร์ ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก

3. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก

**สถานที่ทำงาน สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา**

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คด.(การศึกษานอกระบบ)
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คศ.ม.(โสตทัศนศึกษา)
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น, กศ.บ.(เกษตรศาสตร์)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4. ชื่อ นายสุนันท์ นิลบุตร

วุฒิการศึกษา

- มหาวิทยาลัยมหิดล, ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม)
- มหาวิทยาลัยประสานมิตร, กศ.บ. (การศึกษาผู้ใหญ่)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี
- ข้าราชการบำนาญ

5. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ คำสุข

สถานที่ทำงาน สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วุฒิการศึกษา

- ร.ค. (รัฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ร.ม. (การปกครอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศศ.บ. (การเมืองและการปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- สอนวิชารัฐศาสตร์ ระดับปริญญาตรี โท และเอก

6. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์์ สุภวรรณ

สถานที่ทำงาน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วุฒิการศึกษา

- ค.ค. การศึกษานอกโรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ค.ม. โสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ค.บ. โสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

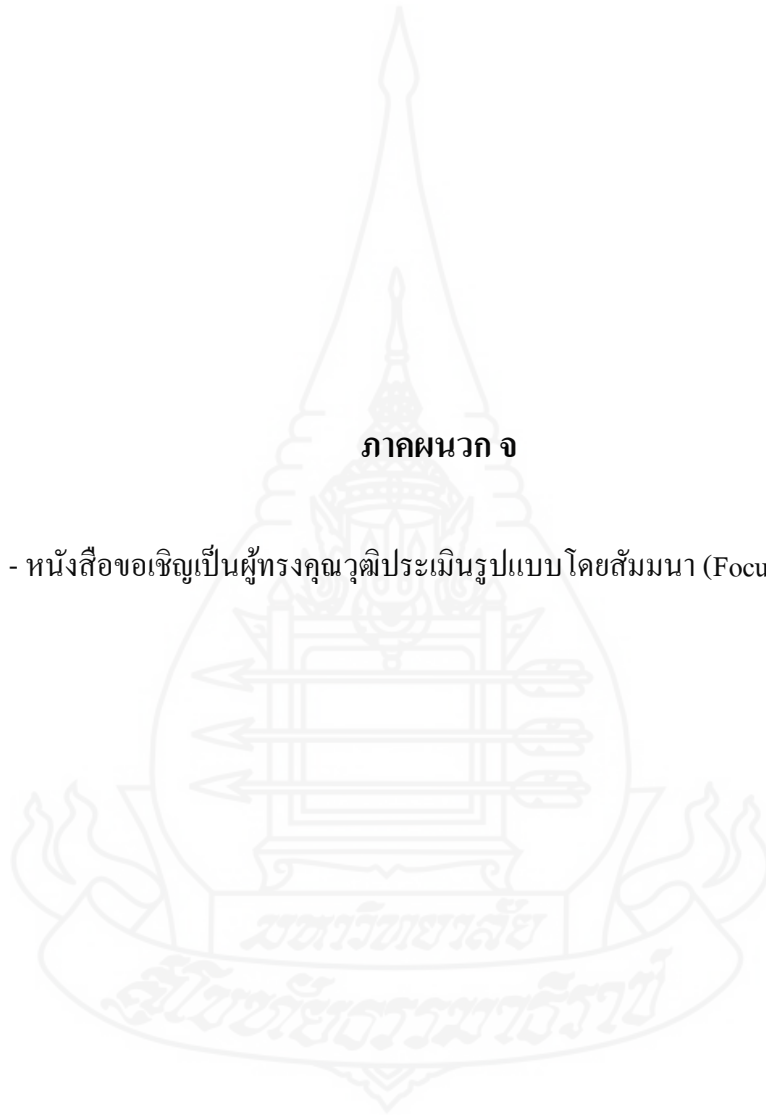
ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- สอนวิชาเทคโนโลยีการศึกษา และการศึกษานอกระบบ

7. ชื่อ นายชัน อั้นันหนับ
สถานที่ทำงาน สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา
- พบ.ม. (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วท.บ. (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์หรือความชำนาญ
- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
8. ชื่อ นายสัมพันธ์ เย็นตำราญ
สถานที่ทำงาน สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
9. ชื่อ นายวรชาติ อำไพ
สถานที่ทำงาน สำนักบริการการศึกษา ฝ่ายแนะแนวการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
10. ชื่อ นางสาวอัมพร อุรัชตมาศ
สถานที่ทำงาน สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
11. ชื่อ นางสาวอดิگانต์ คำบง
สถานที่ทำงาน ตัวแทนชมรมนักศึกษา มสธ.
12. ชื่อ นางสาวอุมาพร คล้ายพล
สถานที่ทำงาน ตัวแทนนักศึกษา มสธ.

ภาคผนวก จ

- หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบโดยสัมมนา (Focus Group)



(สำเนา)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบโดยสัมมนา (Focus Group)

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. ร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

เนื่องด้วย นายชนัญญู เพ็ญพรหม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช นักศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้ระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราชมีความสมบูรณ์และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิร่วมสัมมนาเพื่อประเมินระบบ (Focus Group) ตามที่นักศึกษาได้พัฒนาขึ้น ในวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม 2556 เวลา 09.30 – 12.00 น. ณ อาคารบริรักษ์ สำนักบริการการศึกษา (ชั้น 2 ห้อง 8226) สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจารีราช
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
 จังหวัดนนทบุรี 11120

19 กุมภาพันธ์ 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ประเมินรูปแบบโดยสัมมนา (focus group)
 เรือน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. รูปแบบระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามสธ.นครศรีธรรมราช

ด้วย นายชาญญู เมื่อกพรหม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาการศึกษาอนระบบ
 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจารีราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาระบบ
 การให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจารีราช นครศรีธรรมราช นักศึกษาได้
 ดำเนินการพัฒนารูปแบบของระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจารีราช
 นครศรีธรรมราช เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 ไว้รื้อหนึ่งแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้รูปแบบของระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม
 จารีราช นครศรีธรรมราช มีความสมบูรณ์และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
 เป็นผู้ทรงคุณวุฒิร่วมสัมมนาเพื่อประเมินรูปแบบ (focus group) ตามที่นักศึกษาได้พัฒนาขึ้น ในวันศุกร์ ที่
 1 มีนาคม 2556 เวลา 09.30-12.00 น. ณ อาคารวิเศษย์ สำนักบริการการศึกษา (ชั้น 2 ห้อง 8226) สำหรับ
 รายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน
 จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ศุภาลี สังข์ศรี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

19 กุมภาพันธ์ 2556

เรื่อง ขอเชิญเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบ โดยสัมมนา (focus group)

เรียน นายชัน สันนันนิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. รูปแบบระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มศว. นครศรีธรรมราช

ด้วย นายชณัญญู เมื่อกพรหม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครศรีธรรมราช นักศึกษาได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบของระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครศรีธรรมราช เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้รูปแบบของระบบการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครศรีธรรมราช มีความสมบูรณ์และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จึงใคร่ขอเชิญเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิร่วมสัมมนาเพื่อประเมินรูปแบบ (focus group) ตามที่นักศึกษาได้พัฒนาขึ้น ในวันศุกร์ ที่ 1 มีนาคม 2556 เวลา 09.30-12.00 น. ณ อาคารบริรักษ์ สำนักบริการการศึกษา (ชั้น 2 ห้อง 8226) สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

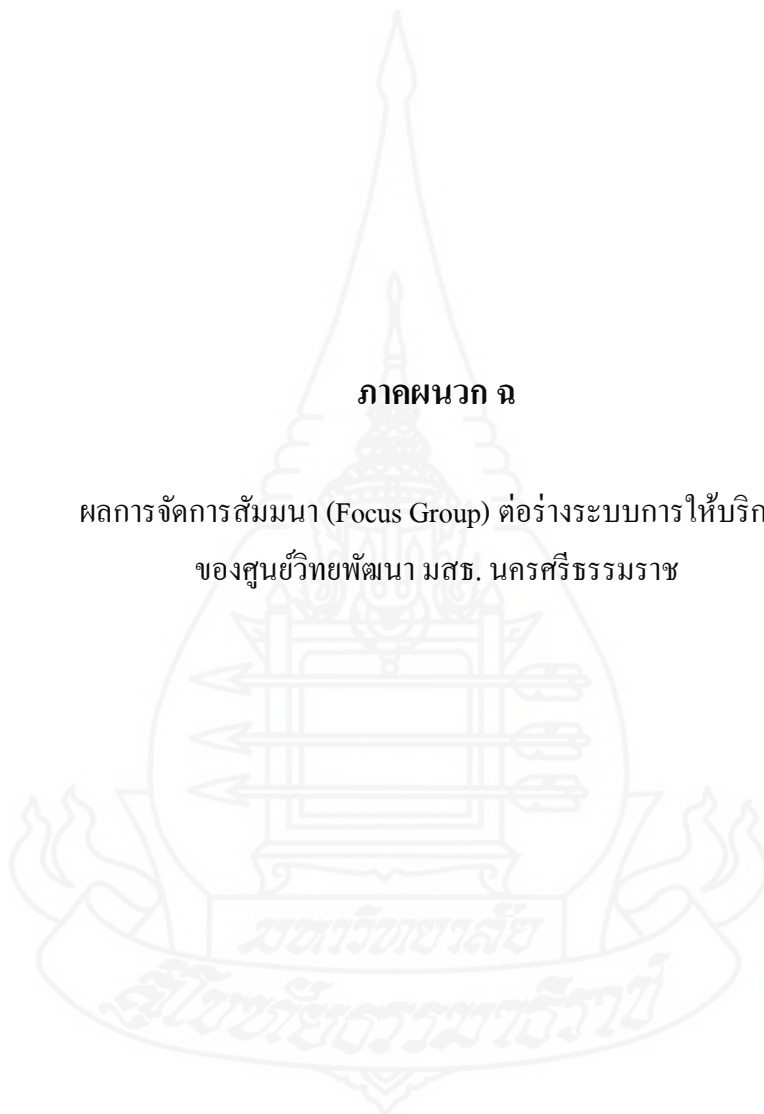
ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สิวษ์ศรี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ภาคผนวก ฉ

ผลการจัดการสัมมนา (Focus Group) ต่อร่างระบบการให้บริการ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช



ผลการจัดสัมมนาประเมินระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

สรุปผลการสัมมนาของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง

การพัฒนากระบวนการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช

ผู้วิจัย นายชนัญญู เพื่อกพรหม ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษานอกระบบ)

วันศุกร์ ที่ 1 มีนาคม 2556 เวลา 09.30 – 12.00 น.

ณ อาคารบริรักษ์ สำนักบริการการศึกษา ห้อง 8226

ผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวน 12 คน

ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการสำนัก	จำนวน 2 คน
คณาจารย์จากสาขาวิชา	จำนวน 3 คน
บุคลากรสนับสนุนการศึกษา	จำนวน 4 คน
อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา	จำนวน 1 คน
นักศึกษา	จำนวน 2 คน

การดำเนินการสัมมนา

ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยซึ่งประกอบ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประเด็นที่ศึกษา ผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญ และนำเสนอผลการวิจัยในส่วนของร่างระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ซึ่งประกอบด้วย งานบริการทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบริการรับสมัคร-บริการงานทะเบียนนักศึกษา
- 2) ด้านบริการแนะแนวการศึกษา
- 3) ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
- 4) ด้านบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
- 5) ด้านบริการ วิชาการ-วิชาชีพแก่สังคม
- 6) ด้านบริการและส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต และเครือข่าย
- 7) ด้านบริการสถานที่-ห้องประชุมสัมมนา

ผลการสัมมนา

ผู้ทรงคุณวุฒิได้ช่วยกันวิเคราะห์ห้วงระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช และด้วยกับระบบบริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่สังเคราะห์มาแล้วให้จัดเห็นภาพของปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) มองปัจจัยความสำเร็จในงานบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช เป็น 3 ส่วนคือ ปัจจัยป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ดังต่อไปนี้

ปัจจัยป้อน (Input)

- การเปลี่ยนชื่อศูนย์วิทย์พัฒนา เพราะชื่อในปัจจุบันไม่สื่อให้ผู้รับบริการสนใจ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ถ้าเป็นชื่อจังหวัดจะเข้าใจว่าบริการแก่จังหวัดนั้นจังหวัดเดียว เช่น เปลี่ยนเป็นชื่อ ศูนย์วิทย์พัฒนา ภาคใต้ตอนบน
- มสธ. ต้องปรับระบบ ปรับ พรบ. ให้ศูนย์ฯ มีอิสระในการทำงาน ในการบริการให้มากขึ้น
- นโยบายของ มสธ. ต้องชัดเจน เห็นความสำคัญของศูนย์ฯ เช่น แผนปฏิบัติงานประจำปี ขอบเขตการให้บริการ งบประมาณในการดำเนินการ
- การกระจายอำนาจการบริหารจัดการให้ศูนย์ฯ โดยไม่ขัดกับนโยบายของ มสธ. เช่น การรับสมัคร การจัดการเอกสาร จัดสอบ(เทียบ/โอน) ตามเกณฑ์ที่ มสธ.กำหนด
- ศูนย์ฯ ต้องเปลี่ยนวิสัยทัศน์ โดยคำนึงถึงปัจจัยความสำเร็จของศูนย์ฯ เป็นอันดับที่ 1
- ควรจะมีวิสัยทัศน์ของศูนย์ฯ โดยเฉพาะ เช่น “เรียนทางไกล บริการทางใกล้”
- ศูนย์ฯ ต้องมองอัตลักษณ์ของตนว่าเป็นอย่างไร และวิเคราะห์ชุมชน สังคม
- โครงสร้างศูนย์ฯ ต้องมีผอ.และรองผอ.
- มสธ. ต้องให้การสนับสนุนบุคลากรศูนย์ฯ โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เหมาะสมกับจำนวนงาน เพราะบุคลากร 1 คนต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่จนเกินไป (All in one)
- มสธ. ควรจะเข้าไปดูแลในเรื่องค่าตอบแทน และค่าเดินทาง ของบุคลากรศูนย์ฯ
- บุคลากรประจำศูนย์ฯ ต้องมีความพร้อม มีความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ และมีใจบริการ (Service Mind)
- มสธ. ควรสนับสนุนศูนย์ฯ ที่จะช่วยในเรื่องกิจกรรมและทุนแก่นักศึกษา
- มสธ. ต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในเรื่องงบประมาณ เพื่อการดำเนินการดำเนินงานบริการของของศูนย์ฯ ทั้ง 7 ด้าน
- การเปิดโอกาสให้ Stakeholder เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการและบริหารศูนย์ฯ

- ศูนย์ฯ เป็น Service Centre ในการลงทะเบียน คือสามารถลงได้ทาง Internet หรือ Walk in เข้ามาลงที่ศูนย์ฯ ซึ่งนักศึกษาสามารถเลือกลงทะเบียนได้ทั้งที่ส่วนกลาง(มสธ.) หรือที่ศูนย์ฯ
- ศูนย์ฯ สามารถเป็นสถานที่จัดสอบและเก็บข้อสอบได้เพียงแค่ส่งกระดาษคำตอบให้ส่วนกลาง
- จัดทำที่ทำการชมรมในแต่ละจังหวัด ให้เป็นหลักแหล่งและสามารถเดินทางไปทำกิจกรรมได้สะดวก
- มสธ. ควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมสนับสนุนชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตให้มากขึ้น

กระบวนการ (Process)

- ศูนย์ฯ ต้องมีการสร้างเครือข่ายในพื้นที่เชิงรุก โดยการร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรต่างๆ เช่น การสร้างวิทยาลัยชุมชน การเปิดโรงเรียนในโรงงาน
- ควรทำ MOU กับหน่วยงาน อื่นๆ เช่น อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ กศน.
- การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตและเครือข่ายให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และทำให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
- ผอ.ศูนย์ฯ ต้องใช้ IT ในการบริหารจัดการ และบุคลากรศูนย์ฯ ต้องทำงานแบบ Multifunction ต้องสามารถทำงานแทนกันได้
- บุคลากรศูนย์ฯ ทำงานเป็นกลุ่มงาน และบุคลากร 1 คน ทำหลายๆหน้าที่ ศูนย์ฯ ควร มีโครงสร้างการทำงานแบบ Multifunction สามารถทำงานแทนกันได้
- ศูนย์ฯ ควรมีการวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- มสธ. ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรศูนย์ฯ ให้มีองค์ความรู้ที่เหมาะสม ที่จำเป็นในการบริการ และมีจิตบริการ
- มสธ. ต้องดึงดูและสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์มาร่วมทำงานชมรมให้มากขึ้น
- ควรปรับปรุง Web Site ของศูนย์ฯ ให้น่าสนใจ มีข่าวกิจกรรมและความเคลื่อนไหวอยู่เสมอๆ
- การรักษานักศึกษาให้คงอยู่
- งานประชาสัมพันธ์ต้องทำในเชิงรุกให้มากและหลากหลายที่สุด และในประเด็นของคนที่ยังไม่เรียนกับคนที่เรียนแล้ว ต่างก็ไม่วู้จัก มสธ. ดีเพียงพอ จึงต้องนำเสนอข้อมูลให้บุคคลภายใน-ภายนอก ฐู้ให้มากที่สุด
- ต้องประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบเรื่อง PDF File ในเนื้อหารายวิชาที่เรียน




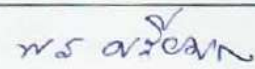
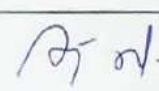

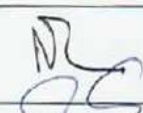
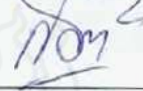

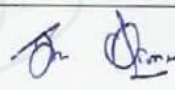
- จัดอบรมและประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และนักศึกษาทราบในเรื่องของการใช้ STOU e-Learning STOU Channel FM SUKHOTHAI M-Learning e-Tutorials e-Library e-Training LOM & e-Learning STOU Online และ Tango
- บุคลากรศูนย์ฯ ต้องได้รับการอบรมเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ อยู่เสมอ
- ห้องสมุดต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบเรื่อง การใช้ PDF File การใช้เทคโนโลยีสอนการใช้การทำบรรณานุกรมต่างๆ แก่ นักศึกษาและผู้สนใจ
- การจัดบรรยากาศในห้องสมุด ไม่ควรมีแต่หนังสือมากจนเกินไป ควรจัดที่นั่งให้เหมาะสม สะดวกสบาย
- รมรณรงค์ให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมชมรมให้มากขึ้น และสร้างความเข้าใจกับนักศึกษาในการร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษา
- นอกจาก Facebook นักศึกษาสามารถใช้ stou.ac.th ในการติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา
- อาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมควรให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมชมรมให้มากขึ้น
- เป็นตัวกลางในการสร้างเครือข่ายของสมาชิกนักศึกษาทั้ง 14 จังหวัดภาคใต้
- เป็นตัวกลางเรื่องการจัดอบรมสัมมนาของภาคใต้โดยให้ศูนย์ฯ เป็นตัวกลางในการประสานร่วมกับมหาวิทยาลัยและจัดทีมวิทยากร
- เป็นตัวกลางในการสร้างเครือข่ายของสถานศึกษาไม่จำเป็นต้องเป็นนักศึกษา มสธ. เสมอไป
- เป็นตัวกลางในเรื่องของการวิจัย และการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าการทำผลงาน
- เป็นแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม โดยมีมุมแห่งการเรียนรู้ เช่น มุมการเรียนรู้ของปีภษาได้
- ควรปรับปรุงภาพรวมของศูนย์ฯ เช่น จัดทำป้ายบอกทิศทางการปรับสถานที่จอดรถให้เพียงพอ สร้างที่พักสำหรับผู้อบรมสัมมนาและปรับปรุงบริเวณโดยรอบๆ ศูนย์ฯ ให้น่าอยู่
- มีการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั้ง 7 ด้าน
- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 7 ด้าน

ผลผลิต (Output)

- มีบริการที่สามารถช่วยเหลือให้นักศึกษาได้รวดเร็วตอบคำถามนักศึกษาได้ตรงประเด็น
- มีบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- บริการได้อย่างฉับไว รวดเร็ว
- ได้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

รายนามผู้เข้าร่วมสัมมนาประเมินรูปแบบ

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช
วันศุกร์ที่ 1 มีนาคม 2556 เวลา 09.30 น. – 12.00 น. ณ อาคารบริภัณฑ์ สำนักบริการการศึกษา ห้อง 8226

ลำดับที่	รายนาม	ลายเซ็น
1	ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี (อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์)	
2	รศ.ดร. เสนีย์ คำสุข (อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์)	
3	รศ.ดร.ธิตีพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์ (อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์)	
4	รศ.ดร.สารีพันธ์ สุภวรรณ (อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์)	
5	รศ.ดร.พร ศรียมก (สำนักเทคโนโลยีการศึกษา)	
6	ผศ.ดร.วัลภา สบายยิ่ง (ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา)	
7	นายชัน อันนันทน์ (ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา)	
8	นายสัมพันธ์ เย็นสุวรรณ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล (สำนักทะเบียนและวัดผล)	
9	นายสุนันท์ นิลบุตร (อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพชรบุรี)	
10	นายวรชาติ อำไพ (หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา)	
11	นางสาวอัมพร อูร์ชตมาศ (สำนักบรรณสารสนเทศ)	
12	นางสาวอดิگانต์ คำบง (ชมรมนักศึกษา มสธ. นนทบุรี)	ลัดดาภรณ์ คำบง.
13	นางสาว อรุณดา อภัยพิทักษ์ (ศึกษานิเทศก์ มสธ. นครศรีธรรมราช)	อรุณดา อภัยพิทักษ์
14		
15		

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชนัญญู เฟือกพรหม
วัน เดือน ปีเกิด	7 เมษายน 2511
สถานที่เกิด	อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	กศ.บ. (การแนะแนว) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา ปี พ.ศ. 2536
สถานที่ทำงาน	ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการ

