

ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นศรนายก

นางสาวณัฐพัชร มะลิวัลย์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2544

**The Service Provision Problems of Nakhon Nayok Regional Distance
Education Center of Sukhothai Thammathirat Open University**

Miss Nattaphat Maliwan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Educational Technology and Communications

School of Educational Studies

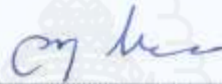
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
ชื่อและนามสกุล ภคนงวิชา	นางสาวณัฏฐพัชร มะลิวัลย์ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



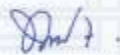
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์)



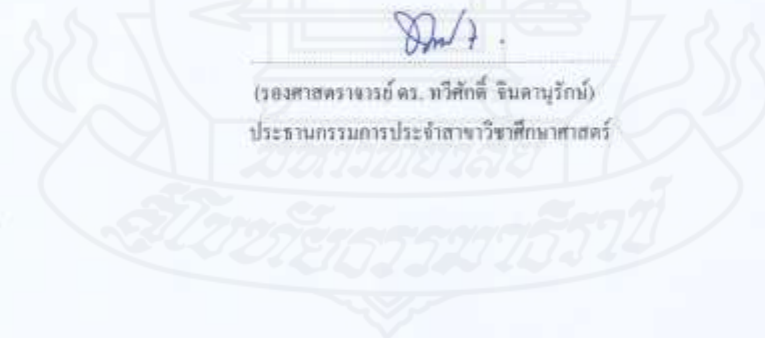
กรรมการ

(อาจารย์ ดร. คัมสนีย์ สังสรรค์อนันต์)



(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ จินตานุรักษ์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์



ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นครนายก

ผู้ศึกษา นางสาวณัฐพัชร มะลิวัลย์ รหัสนักศึกษา 2532700883

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์ ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการในภาคปลายปีการศึกษา 2554 และใช้บริการครบทุกบริการในศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จำนวน 189 คน ได้มาโดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก จากการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ (1) ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ได้แก่ ปัญหาการให้บริการแนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี และปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม (2) ปัญหาด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ปัญหาขาดคู่มือสืบค้นข้อมูล และปัญหาการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ (3) ปัญหาด้านห้องสมุด ได้แก่ ปัญหาไม่มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ (4) ปัญหาด้านสื่อ ได้แก่ ปัญหาสื่อโสตทัศนศึกษาไม่มีความทันสมัย และไม่มีคุณภาพ (5) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนา ได้แก่ ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย และชำรุด (6) ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ และ (7) ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ปัญหาสถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอ และปัญหาไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ การให้บริการ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Independent Study title: The Service Provision Problems of Nakhon Nayok Regional Distance Education Center of Sukhothai Thammathirat Open University

Author: Miss Nattaphat Maliwan; **ID:** 2532700883;

Degree: Master of Education (Educational Technology and Communications);

Independent Study adviser: Dr. Wasana Taweekulasap, Associate Professor;

Academic year: 2011

Abstract

The purpose of this research was to study the service provision problems of Nakhon Nayok Regional Distance Education Center of Sukhothai Thammathirat Open University.

The research sample consisted of 189 users of all of the services provided by Nakhon Nayok Regional Distance Education Center of Sukhothai Thammathirat Open University in the second semester of the 2011 academic year. They were obtained by purposive sampling. The employed research instrument was a questionnaire on opinions of the service user concerning the problems encountered while using the services provided by Nakhon Nayok Regional distance Education Center of Sukhothai Thammathirat Open University. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings showed that the provision of services as a whole of Nakhon Nayok Regional Distance Education Center of Sukhothai Thammathirat Open University had problems at the high level. When problems in each area of service provision were considered, they were found to be at the high level. Problems in each area of service provision were the following: (1) problems in guidance and counseling service included the problems on provision of educational guidance and counseling service to students in bachelor's degree programs and in short course training programs; (2) problems in information searches and information technology service included the lack of manuals for information searches, and the problem of documents not being prepared on time for service; (3) problems in provision of library service included the lack of classification system for documents; (4) problems in instructional media service included the problem of audio-visual media being not up-to-date, and the lack of quality in instructional media; (5) problems in provision of conference and seminar room service included the problems of equipment and materials being not up-to-date, and being damaged; (6) problems on personnel included the problem of insufficiency of personnel to provide the services; and (7) problems on buildings and facilities included the insufficiency of parking space, and the lack of provision of transportation for service users.

Keywords: Service provision, Regional distance education center, Sukhothai Thammathirat Open University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากท่านอาจารย์รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาและประธานกรรมการงานวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำต่างๆ อันมีค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง พร้อมทั้งให้คำปรึกษา การตรวจทาน และติดตามการทำวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ด้วยความเอาใจใส่ตลอดเวลา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์อย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ รองศาสตราจารย์นवलเสนห์ วงศ์เชิดธรรม (ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเพณีผล) รองศาสตราจารย์สาธิต วิมลคุณารักษ์ (ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา) และ อาจารย์ทองหล่อ ชุ่ยวงศ์ษา (ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) ที่ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทองหล่อ ชุ่ยวงศ์ษา อาจารย์ประนอม เทียมเวช และเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ที่สละเวลาค้นหาแนะนำข้อมูล และตอบคำถาม ซึ่งโปรดให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยเรื่องนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช คุณพ่อคุณแม่ เพื่อนบัณฑิตศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมาจนสำเร็จลุล่วง

ณัฐพัชร มะลิวัลย์

กรกฎาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา.....	11
แนวคิดการให้บริการ.....	13
ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.....	17
ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการโดยรวม.....	48
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการ ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา.....	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการ	
ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ.....	51
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด.....	53
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสื่อ.....	54
ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการ	
ด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา.....	59
ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร.....	61
ตอนที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการ	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62
ตอนที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ.....	64
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	79
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	80
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
ค แบบประเมินผู้ทรงคุณวุฒิ.....	98
ประวัติผู้ศึกษา.....	102

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
ตารางที่ 4.2	อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
ตารางที่ 4.3	คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
ตารางที่ 4.4	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
ตารางที่ 4.5	ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 47
ตารางที่ 4.6	ปัญหาการให้บริการโดยรวม 48
ตารางที่ 4.7	ปัญหาการให้บริการแนะแนว 49
ตารางที่ 4.8	ปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษา 50
ตารางที่ 4.9	ปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล 51
ตารางที่ 4.10	ปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 52
ตารางที่ 4.11	ปัญหาการให้บริการห้องสมุด 53
ตารางที่ 4.12	ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อโสตทัศน 54
ตารางที่ 4.13	ปัญหาการให้บริการสื่อโสตทัศน 55
ตารางที่ 4.14	ปัญหาการให้บริการประเภทอิเล็กทรอนิกส์ 55
ตารางที่ 4.15	ปัญหาการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 56
ตารางที่ 4.16	ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ 56
ตารางที่ 4.17	ปัญหาการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ 57
ตารางที่ 4.18	ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อมัลติมีเดีย 57
ตารางที่ 4.19	ปัญหาการให้บริการสื่อมัลติมีเดีย 58
ตารางที่ 4.20	ปัญหาการให้บริการห้องประชุม 59
ตารางที่ 4.21	ปัญหาการให้บริการห้องสัมมนา 60
ตารางที่ 4.22	ปัญหาการให้บริการบุคลากร 61
ตารางที่ 4.23	ปัญหาการให้บริการสถานที่ 62
ตารางที่ 4.24	ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก 63

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1	โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.....19
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.....20
ภาพที่ 2.3	โครงสร้างศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....28



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ระยะเริ่มแรกการได้มาซึ่งที่ดินในการก่อสร้างศูนย์วิทย์พัฒนา เริ่มแรกของการก่อสร้างเดิมชื่อ ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ เป็นการขอใช้ที่ราชพัสดุในความดูแลของกองทัพบกภายในที่ตั้งโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า บริเวณหลังวัดเขาออก ตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก จำนวน 40 ไร่ ซึ่งกองทัพบก โดยพลเอกสำเภา ชูศรี ผู้ช่วยผู้บัญชาการทหารบกทำการแทนผู้บัญชาการทหารบกในขณะนั้น ได้มีหนังสือที่ กท 0404/1220 ลงวันที่ 28 เมษายน 2540 ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่ง ขณะนั้น คือ ศาสตราจารย์ ดร.เอี่ยม ฉายางาม เรื่องขออนุมัติปลูกสร้างอาคารบนที่ดินในความครอบครองของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าโดยอ้างถึงหนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ ทม 316/939 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2540 และกองทัพบกให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปฏิบัติตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 8 (พุทธศักราช 2533) ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พุทธศักราช 2518 ระยะที่สอง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2540 ก่อสร้างศูนย์วิทย์พัฒนาบริการและขอความอนุเคราะห์ใช้ที่ดินจังหวัดนครนายก สำนักงบประมาณ ได้มีหนังสือถึงท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการดำเนินการก่อสร้างอาคารศูนย์วิทย์พัฒนาบริการที่จังหวัดนครนายก ผูกพันงบประมาณปี 2541-2542 ระยะที่สาม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ดำเนินการก่อสร้างศูนย์วิทย์บริการนครนายก เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2540 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2542 และเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2543 เป็นต้นมา ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีการให้บริการสำหรับผู้สนใจหาความรู้ โดยมีบริการโดยรวม คือ แนะแนวการศึกษา ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต ห้องประชุมและสัมมนา ซึ่งการให้บริการยังไม่จำแนกเฉพาะด้านการให้บริการที่มีในแต่ละด้านจากการให้บริการโดยรวมของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (จากการประเมินศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ประจำปีการศึกษา 2552:1-2)

1.1 สภาพที่พึงประสงค์ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นครนายก

ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล (2) เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในงานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา (3) เพื่อเป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย (4) เพื่อเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับนักศึกษา บัณฑิต และชุมชน โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาและชุมชน โดยส่วนรวม และ (5) เพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2554:4)

ภารกิจที่มีต่อศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ตามแผนแม่บทศูนย์วิทยพัฒนา ฉบับที่ 1 พ.ศ. (2540-2544) ได้กำหนดภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนาไว้ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ได้แก่ (1) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการการศึกษาที่มหาวิทยาลัย จัดขึ้น และดำเนินการอยู่ให้บรรลุเป้าหมาย (2) เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและประชาชน (3) เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อกระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชน (4) เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนตัวแทนที่ไปจัดตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเพื่อเผยแพร่เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย (5) เป็นหน่วยงานที่เป็นพื้นฐานในท้องถิ่นให้แก่มหาวิทยาลัยในการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนและชุมชนในชนบทที่ห่างไกล (6) สร้างบทบาทความเป็นผู้นำชุมชนในท้องถิ่นภูมิภาคด้านวิชาการ ส่งเสริมวิชาชีพ และ (7) สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างชุมชนกับมหาวิทยาลัยในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2554:5)

2) ภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ได้แก่ (1) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและศึกษาของนักศึกษา (2) ส่งเสริมสนับสนุนบริการค้นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ (3) เป็นแหล่งบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา ได้แก่ การสอนเสริม สัมมนาเสริมระดับบัณฑิตศึกษา และการฝึกอบรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย (4) เป็นหน่วยตอบปัญหาของนักศึกษาในเรื่องการเรียนการสอน (5) เป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และประชาชนผู้สนใจ (6) เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือ แนะนำ

และแนะแนวการศึกษา (จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์ วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2554:6)

3) การกิจต่อประชาชนและชุมชน ได้แก่ (1) เป็นแหล่งวิทยากรความรู้สำหรับการศึกษาค้นคว้าของประชาชนทั่วไป (2) บริการสถานที่ในการประชุม สัมมนาของชุมชนและท้องถิ่น (3) เป็นหน่วยงานที่แนะนำส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ของประชาชนโดยวิทยากรทั้งจากส่วนกลาง และระดับท้องถิ่น (4) เป็นหน่วยงานที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของชุมชนและคนในชุมชน และ (5) เป็นหน่วยงานประสานกับหน่วยงานและสถาบันอื่นๆ ในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและท้องถิ่น (จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2554:7)

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบันของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

สภาพปัจจุบันของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบันมีการดำเนินงานบริหารและธุรการ งานบริการห้องสมุด งานปฏิบัติการเทคโนโลยี และงานส่งเสริมและบริการการศึกษา และมีการให้บริการครอบคลุม 7 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา มีการให้บริการให้คำแนะนำการศึกษาต่อและสาขาวิชาที่เปิดสอน มีการให้บริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบปัญหาทางการเรียน (2) ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองและสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล (3) ด้านห้องสมุด มีการให้บริการการอ่านและจัดหาคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ มาไว้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้มาใช้บริการ และมีการบริการยืมคืน และมีการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นคว้าและบริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ (4) ด้านสื่อ มีการให้บริการประเภทของสื่อ ได้แก่ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อมัลติมีเดีย และมีการให้บริการอุปกรณ์โสตทัศนทุกรายการ และการใช้สื่อทุกประเภท และมีการให้บริการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาสื่อทุกประเภท (5) ด้านห้องประชุมและสัมมนา มีการให้บริการใช้ห้องประชุมและสัมมนาเพื่อปฏิบัติการกิจ โดยเสียค่าบริการตามอัตราที่ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (6) ด้านบุคลากร มีบุคลากรที่ให้บริการในศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้ให้บริการกับผู้ใช้บริการในแต่ละงาน บุคลากรต้องมีความเต็มใจในการบริการ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และ (7) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการ

ที่จอดรถ ให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ต ให้บริการร้านค้า ให้บริการห้องพักผ่อน ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และให้บริการน้ำดื่มฟรี เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการให้บริการ (จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ประจำปีการศึกษา 2552:15)

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นครนายก

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมจากการศึกษาตัวชี้วัดของการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่า การให้บริการโดยรวมของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ (1) ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษาที่ไม่มีคุณภาพ (2) ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศไม่มีเพียงพอและไม่มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง (3) ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุดที่ไม่มีการจัดเก็บที่เป็นระบบ (4) ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ ได้แก่ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย มีและประเภทสื่อที่มีไม่เพียงพอกับความต้องการและสื่อไม่มีคุณภาพ (5) ปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา ไม่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการอำนวยความสะดวกในห้องประชุมและสัมมนา (6) ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร มีบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการและขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ และ (7) ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่จอดรถไม่เพียงพอและขาดการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จึงพบปัญหาในด้านการให้บริการที่เกิดขึ้นนี้ บางครั้งการให้บริการบางประเภทไม่มีผู้ใช้บริการ และบางประเภทมีผู้ใช้บริการมากเกินไป (จากการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2553:8)

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

จากการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (2553:14)

ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้ดำเนินการที่จะแก้ไขปัญหาการให้บริการนี้ โดยดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ที่มีการประกันคุณภาพการศึกษา (จากการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2553:19) ได้มีการให้บริการ ดังนี้ (1) บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาการศึกษา (2)

บริการสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) บริการห้องสมุด (4) บริการด้านสื่อ (5) บริการห้องประชุมและสัมมนา (6) บริการบุคลากร และ (7) บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการทั้งหมดนี้ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก เพื่อช่วยเหลือผู้มาใช้บริการในศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังนี้

ประนอม เทียมเวช (2554: 65-66) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก สรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้และประสบการณ์การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การสังเกตและการทำ Focus Group Discussion ร่วมกับผู้ให้บริการ พบว่า หลังการปรับปรุงการให้บริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การดำเนินการต่างๆ การจัดสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย นครนายก มีการศึกษาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีคะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจมากต่อคุณสมบัติผู้ให้บริการและกระบวนการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก แต่ในขณะที่ความคิดเห็นด้านสถานที่ ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ด้านสื่อ ด้านห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสืบค้นข้อมูล ด้านห้องประชุมและสัมมนา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่จุดด้อยของศูนย์วิทย์พัฒนาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความลำบากในการเดินทางมาใช้บริการ และการให้บริการบางส่วนมีความซับซ้อน

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก พบว่า งานวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถช่วยลดขั้นตอนการให้บริการมากขึ้น ทำให้การดำเนินการสมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความสะดวกและรวดเร็ว แต่การให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ด้านห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านห้องประชุมและสัมมนา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการวิจัยยังมีคะแนนที่ได้ประเมินจากแบบสอบถามอยู่ในระดับปัญหามาก

1.5 แนวทางการดำเนินการแก้ปัญหา

จากที่ได้ทำการศึกษาผู้วิจัยต้องการให้มีการให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ที่ผ่านมามีผู้วิจัยได้ทำการศึกษากการให้บริการแต่ยังไม่ครบองค์ประกอบการให้บริการทั้งหมด 7 ด้าน ผู้วิจัยต้องการดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นครนายก ทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา (2) ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) ด้านห้องสมุด (4) ด้านสื่อ (5) ด้านห้องประชุมและสัมมนา (6) ด้านบุคลากร และ (7) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและพัฒนากการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา
ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2.4 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสื่อ
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2.5 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา
ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2.6 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2.7 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย คือ การวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก จำนวน 200 คน ในภาคปลายปีการศึกษา 2554 ที่ใช้บริการครบทั้งหมด 7 ด้าน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ในภาคปลายปีการศึกษา 2554 ตั้งแต่เดือนกันยายน 2554 ถึงเดือนตุลาคม 2554 จำนวน 189 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และเป็นผู้ใช้บริการครบทั้งหมด 7 ด้าน

3.3 ขอบข่ายเนื้อหาสาระในการวิจัย ครอบคลุม การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ครอบคลุม (1) การให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา (2) การให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) การให้บริการด้านห้องสมุด (4) การให้บริการด้านสื่อ (5) การให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา (6) การให้บริการด้านบุคลากร และ (7) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

3.5 ระยะเวลาในการวิจัย คือ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย คำถาม หรือสาเหตุที่เกิดขึ้น ที่ทำให้เป็นปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

4.2 การให้บริการ หมายถึง งานที่มีการให้บริการดูแลผู้ใช้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ครอบคลุมทั้งหมด 7 ด้าน คือ (1) ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา (2) ด้านสืบค้นข้อมูลและ

ทรัพยากรสารสนเทศ (3) ด้านห้องสมุด (4) ด้านสื่อ (5) ด้านห้องประชุมและสัมมนา (6) ด้านบุคลากร และ (7) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3 ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาในการให้คำแนะนำด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้แก่ (1) ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษาหลักสูตรปริญญาตรี (2) ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา (3) ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตร และ (4) ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา หลักสูตรฝึกอบรม

4.4 ปัญหาด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ ในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้แก่ ปัญหาด้านสืบค้นข้อมูล คือ (1) ปัญหาด้านขาดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ (2) ปัญหาระบบเครือข่ายไม่ดี (3) ปัญหาเครื่องมือที่ใช้สืบค้นชำรุด และปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ (1) ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อุปกรณ์ชำรุด (2) ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัย (3) ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศมีไว้ให้เลือกใช้บริการน้อย (4) ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีการจัดเตรียมให้ทันให้บริการ และ (5) ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศในการยืม-คืน

4.5 ปัญหาด้านห้องสมุด หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาการให้บริการห้องสมุดในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้แก่ (1) ปัญหาด้านห้องสมุดขาดบุคลากร (2) ปัญหาด้านห้องสมุดไม่มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอ (3) ปัญหาด้านห้องสมุดไม่มีคอมพิวเตอร์ (4) ปัญหาด้านห้องสมุดสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล้ม และ (5) ปัญหาด้านห้องสมุดไม่มีระบบการจัดเก็บหนังสือและสื่อให้เป็นหมวดหมู่

4.6 ปัญหาด้านสื่อ หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาการให้บริการสื่อในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก คือ (1) ปัญหาประเภทสื่อ ได้แก่ ปัญหาสื่อโสตทัศน ปัญหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาสื่อสิ่งพิมพ์ และปัญหาสื่อมัลติมีเดีย และ (2) ปัญหาคุณภาพของประเภทสื่อ ได้แก่ ปัญหาด้านสื่อที่ไม่มีคำแนะนำการใช้ ปัญหาด้านสื่อมีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านสื่อที่ไม่มีค่าทันสมัย และ ปัญหาด้านสื่อที่ไม่มีบริการตามภารกิจ

4.7 ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนา หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาการให้บริการห้องประชุมและสัมมนา ในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้แก่ (1) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนาที่มีวัสดุอุปกรณ์ชำรุด (2) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนาที่ไม่ทันสมัย (3) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนาที่ไม่สะอาด (3) ปัญหาด้านห้อง

ประชุมและสัมมนาที่ขาดบุคลากรให้บริการ (4) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนาที่มีปัญหา ระบบอินเทอร์เน็ต และ (5) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนาที่มีเสียงรบกวน

4.8 ปัญหาด้านบุคลากร หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน ในศูนย์ วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก คือ (1) ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีความรู้ และความชำนาญ (2) ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพเรียบร้อย (3) ปัญหาด้านบุคลากรที่มี ไม่เพียงพอ (4) ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีความเอาใจใส่ และ (5) ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่สามารถ ให้บริการตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการได้ตามต้องการ

4.9 ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ข้อบกพร่องที่เป็นปัญหา ในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่ คือ (1) ปัญหาสถานที่ ที่มีที่จอดรถไม่เพียงพอ (2) ปัญหาสถานที่ที่ไม่มีรถรับส่ง และ (3) ปัญหาสถานที่อยู่ห่างไกล และ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ (1) ปัญหาห้องน้ำไม่เพียงพอและไม่สะอาด (2) ปัญหาไม่มี ร้านค้า (3) ปัญหาไม่มีบริการถ่ายเอกสาร และ (4) ปัญหาไม่มีน้ำดื่มฟรี

4.10 ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก หมายถึง หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แห่งที่ 10 เปิดให้บริการปี พ.ศ. 2543 จนถึงปี พ.ศ. 2554 ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคจังหวัดนครนายก ให้บริการครอบคลุม จำนวน 9 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี นครนายก ปทุมธานี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ สระบุรี ฉะเชิงเทรา และพระนครศรีอยุธยา

4.11 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาและประชาชนผู้มาใช้บริการในศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในภาคปลายปีการศึกษา 2554 ที่ใช้บริการครบทั้งหมด 7 ด้าน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการ ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวบรวมวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุม ดังนี้ (1) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา (2) แนวคิดการให้บริการ (3) ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (4) ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก และ (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา

ศิริลักษณ์ ศิไพบุลย์ (2554 : 4-6) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการในหน่วยงาน ดังนี้

1.1 ความหมายของปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย คำถาม เช่น ถามปัญหา ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาสังคม ปัญหาการเมือง เป็นต้น และปัญหา ยังมีความหมายว่าสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต มีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการอ้างอิง

โดยสรุป ความหมายของปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย คำถาม ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

1.2 สิ่งที่ยังบอกถึงปัญหา หมายถึง สภาพการณ์ที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบันหรือในอนาคต มีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการแต่จะบอกว่าจะอะไรเป็นปัญหาหรือไม่นั้นจะต้องมีสิ่งบ่งบอก 3 ประการ ดังนี้

1) ความเบี่ยงเบน คือ ความแตกต่างจากสภาพที่เกิดขึ้นกับความต้องการ เช่น นักเรียนต้องการสอบให้ได้คะแนน 80 จาก 100 แต่ถ้าสอบได้ 75 คะแนน แสดงว่าเกิดความเบี่ยงเบนขึ้นแล้ว

2) อนาคต คือ ความเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นเหตุการณ์ที่ปรากฏอยู่ในอนาคต เช่น ถ้านักเรียนสอบปลายภาคแล้วปรากฏว่าสอบได้คะแนนมากกว่า 80 คะแนน แสดงว่าไม่มีปัญหา ถ้าคะแนนยังขาดอยู่แสดงว่าปัญหายังคงอยู่

3) ความไม่แน่นอน คือ สิ่งที่ไม่อาจจะคาดเดาได้ ความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นสิ่งที่คู่กับอนาคต เพราะเมื่อสิ่งใดยังไม่เกิดขึ้น สิ่งนั้นก็ยังมีสิทธิ์จะเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

โดยสรุป สิ่งที่ยังบอกถึงปัญหา หมายถึง สภาพการณ์ที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบันหรือในอนาคต มีสิ่งที่ยังบอกที่สำคัญได้แก่ ความเบี่ยงเบน อนาคต ความไม่แน่นอน

1.3 ประเภทของปัญหา

จุฬามาศ เจริญธรรม (2544: 15-16) ได้กล่าวถึง ปัญหาด้านต่างๆ ได้แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาขัดข้อง หมายถึง ความเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบันก็ปรากฏอยู่ และจะยังปรากฏอยู่ในอนาคต
2. ปัญหาป้องกัน หมายถึง ในอดีตไม่มีปัญหาแต่ปัจจุบันเริ่มมีบางบอกเหตุว่าจะเกิดปัญหาและในอนาคตก็เกิดปัญหาคืนจริง
3. ปัญหาเชิงพัฒนา หมายถึง เหตุการณ์ที่คนไม่อยากจะให้เกิด แต่ก็เกิดขึ้นนานจนสืบสาวหาต้นตอที่เกิดไม่ได้และคนในสังคมยอมรับเป็นเรื่องปกติไป

โดยสรุป ปัญหาแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (1) ปัญหาขัดข้อง (2) ปัญหาป้องกัน และ (3) ปัญหาเชิงพัฒนา

1.4 ประเภทของปัญหาของผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2544 : 33) ได้กล่าวถึง มีดังนี้

1. ผู้รับบริการโดยตรง คือ บุคคลหรือองค์กรที่ถือเอาสินค้า (ผลลัพธ์ สิ่งที่เกิดออกมา) หรือการบริการ (ความชำนาญ ความรู้)
2. ผู้รับบริการโดยอ้อม คือ บุคคลหรือองค์กรที่ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการขององค์กรท่านผ่านตัวแทนที่มาติดต่อกับท่าน
3. ผู้รับบริการภายใน คือ บุคคลภายในหน่วยงาน (หัวหน้าของท่าน กลุ่มของเพื่อนร่วมงาน) หรือหน่วยงานภายใน (แผนกและฝ่ายต่างๆ) ภายในองค์กรที่พึ่งพาอาศัยสินค้า หรือการบริการที่ท่านจัดให้
4. ผู้รับบริการภายนอก คือ บุคคล กลุ่มของบุคคล หรือองค์กรอื่นภายนอกองค์กรของท่านที่พึ่งพาอาศัยสินค้าหรือการบริการที่องค์กรท่านจัดสรรให้

โดยสรุป ประเภทของปัญหาของผู้รับบริการ คือ (1) ผู้รับบริการโดยตรง (2) ผู้รับบริการโดยอ้อม (3) ผู้รับบริการภายใน และ (4) ผู้รับบริการภายนอก

1.5 การแก้ปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2544: 53) ได้กล่าวถึง เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ ผู้รับบริการทั่วไปต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้โดยทันที ทั้งนี้มิใช่ว่าผู้รับบริการคาดหวังการแก้ปัญหาที่สมบูรณ์จากท่าน แต่ผู้รับบริการต้องการเพียงการตอบสนองที่รวดเร็ว แม้ว่าจะยังมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้รับบริการก็พร้อมให้อภัย หากท่านได้แสดงความพยายามอย่างเต็มที่ในการแก้ไขความผิดพลาดดังกล่าว ดังนี้ (1) การลดความไม่พอใจ คือ การทำในสิ่งไม่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (2) การทำให้กลับสู่สภาพเดิม คือ การนึกคิดถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อจะทำให้แก้ปัญหาและผ่านพ้นปัญหาได้อย่างดี และ (3) การปรับปรุง คือ การยกระดับให้ผลงานสูงขึ้นหรือดีกว่าเดิมซึ่งอาจเรียกได้ว่า การแก้ปัญหาเรื้อรังและปรับปรุงงาน

โดยสรุป การแก้ปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น คือ (1) การลดความไม่พอใจ (2) การทำให้กลับสู่สภาพเดิม และ (3) การปรับปรุง

1.6 แนวทางการแก้ปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2544: 51) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการแก้ปัญหา มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระบุปัญหา คือ การกำหนดหัวข้อแห่งปัญหา ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อบอกให้คนอื่นรับรู้ด้วย
2. สาเหตุแห่งปัญหา ทำได้โดยการใช้หลักเหตุผลหรือหลักตรรกวิทยา
3. การกำหนดจุดหมายในการแก้ปัญหา มีหลักการคือ การหาพลังของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งเป็นตัวการที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหานั้น ถ้าแก้ไขสาเหตุตัวนี้แล้วปัญหาจะได้รับการขจัดไปได้มากที่สุด

4. แนวทางการหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาโดยเน้นแก้ที่สาเหตุแห่งปัญหา

โดยสรุป แนวทางการแก้ปัญหามีการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ (1) ระบุปัญหา (2) สาเหตุแห่งปัญหา (3) การกำหนดจุดหมาย และ (4) แนวทางการหาทางเลือกโดยเน้นแก้ที่สาเหตุแห่งปัญหา

2. แนวคิดการให้บริการ

2.1 ความหมายการให้บริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2540: 89) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 “การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2540: 7) การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันคือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

สุรพงษ์ คนองเดช (2541: 22) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน คือ การทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ

โดยสรุป ความหมายของการให้บริการ คือ งานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ และการบริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

2.2 ความสำคัญการให้บริการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546: 57-58) ได้กล่าวถึง ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมีวิธีการปฏิบัติงานที่ดี การให้บริการกับผู้รับบริการนั้น จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

การให้ความสำคัญกับการให้บริการเห็นได้ชัดในแนวคิดหนึ่งของการจัดการที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน คือ แนวคิดการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการในการบริหารงานที่พิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย (1) มุมมองด้านการเงิน (2) มุมมองด้านผู้รับบริการ (3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หนึ่งในสี่มุมมองที่สำคัญคือ มุมมองด้านผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรทั้งองค์กรภาครัฐที่ไม่แสวงหากำไรและธุรกิจ การวัดผลด้านผู้รับบริการพิจารณาจากความพอใจของผู้รับบริการ เป็น

ดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

โดยสรุป ความสำคัญการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่ดีการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐ และมีการพิจารณาตัวชี้วัดในการให้บริการสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ

2.3 รูปแบบการให้บริการ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2541: 143) ได้กล่าวถึง รูปแบบการให้บริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ดังนี้

1. ตามผู้ใช้บริการ รูปแบบนี้ยึดกลุ่มผู้รับบริการเป็นหลัก จำแนกเป็น การจำกัดประเภทผู้รับบริการ และการไม่จำกัดผู้รับบริการ

1.1 การจำกัดประเภทผู้รับบริการ ให้บริการเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานหรือสถาบันนั้น

1.2 การไม่จำกัดประเภทผู้รับบริการ ให้บริการบุคลากรภายในและภายนอกภายใต้ข้อกำหนดของหน่วยงาน

2. ตามวิธีการให้บริการ รูปแบบนี้ยึดวิธีการให้บริการจำแนกเป็น การให้บริการแบบเผชิญหน้า และการให้บริการแบบไม่เผชิญหน้า

2.1 การให้บริการแบบเผชิญหน้า เป็นรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการมาใช้บริการด้วยตนเอง ผู้ให้บริการจะให้บริการโดยตรงโดยไม่ต้องผ่านสื่อ

2.2 การให้บริการแบบไม่เผชิญหน้า เป็นรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่มาด้วยตนเอง แต่ผ่านทางสื่อ ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมาย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการจะให้บริการผ่านสื่อเช่นเดียวกัน

3. ตามสื่อที่ให้บริการ รูปแบบการให้บริการลักษณะนี้ จะยึดประเภทของสื่อที่ให้บริการอาจจำแนกได้หลายลักษณะ ได้แก่ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อวิธีการ หรือจำแนกเป็นสื่อโสตทัศน์ สื่อสามมิติ สื่อเสียง สื่อภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อวิธีการ

โดยสรุป รูปแบบของการให้บริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีดังนี้ คือ (1) ตามผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีทั้งการจำกัดประเภทผู้รับบริการ และไม่จำกัดประเภทผู้รับบริการ (2) ตามวิธีการให้บริการเป็นหลัก จำแนกเป็น การให้บริการแบบเผชิญหน้า และ การให้บริการแบบไม่เผชิญหน้า และ (3) ตามสื่อที่ให้บริการ จำแนกเป็นการให้บริการสื่อ โสตทัศน์ สื่อสามมิติ หรือสื่อเสียง สื่อภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อวิธีการ

2.4 ประเภทของการให้บริการ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2541: 143) ได้จำแนกประเภทของการให้บริการ ดังนี้
หลักของการบริการทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การจัดหาสื่อเพื่อให้บริการ เป็นการได้สื่อมาด้วยวิธีการจัดซื้อ การแลกเปลี่ยน การทำสำเนา การเช่า และการขอบริจาค
2. การผลิตสื่อเพื่อให้บริการ เป็นการให้สื่อมาด้วยการจัดทำ
3. การให้ยืมสื่อเพื่อให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสใช้สื่อการศึกษาอย่างสะดวกที่สุด ในจำนวนมากที่สุด และเป็นเวลานานที่สุด
4. การให้บริการคำปรึกษา เป็นการให้บริการคำแนะนำ หรือตอบคำถาม หรือเสนอทางเลือก เพื่อการตัดสินใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร และความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
5. การให้บริการฝึกอบรม เป็นการให้บริการความรู้ และประสบการณ์ ทักษะ คติ ค่านิยม และทักษะความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ไม่สามารถกระทำได้ในกระบวนการสอนโดยปกติ
6. การให้บริการวิจัย เป็นการให้บริการค้นหาข้อเท็จจริงหรือองค์ความรู้ทางหลักของการบริการทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เพื่อใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การเรียนการสอน และการดำเนินงาน

โดยสรุป ประเภทของการให้บริการที่ยึดหลักของการบริการทางด้านองค์กร เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ประกอบด้วย (1) ให้บริการการจัดหา (2) ให้บริการการผลิต (3) ให้บริการให้ยืม (4) ให้บริการให้คำปรึกษา (5) บริการฝึกอบรม และ (6) ให้บริการการวิจัย

2.5 การพัฒนาการให้บริการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546: 59) ได้กล่าวถึง การพัฒนาการให้บริการกับผู้รับบริการผ่านวิธีการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. การพัฒนาโดยรักษาผู้รับบริการเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของผู้รับบริการและประเมินผล
2. การพัฒนาโดยให้บริการตลอดเวลา
3. การพัฒนาโดยเตรียมการให้บริการผู้รับบริการใหม่ โดยต้องพัฒนาการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้มีผู้รับบริการใหม่เพิ่มขึ้น และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง
4. การพัฒนาโดยตรวจประเมินเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยสรุป การพัฒนาการให้บริการ คือ (1) การพัฒนาโดยรักษาผู้รับบริการเก่า (2) การพัฒนาโดยให้บริการตลอดเวลา (3) การพัฒนาโดยเตรียมการให้บริการผู้รับบริการใหม่ และ (4) การพัฒนาโดยตรวจประเมิน

2.6 คุณภาพของการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543: 14-15) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ศุภกิจ ชมประยูร (2544: 12) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ความต้องการนั้น ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ

มนูญ ศรีวิวัฒน์ (2546: 3) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานต่างก็ให้ความสำคัญ และทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการขององค์กรของตน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและดำเนินงานในหน่วยงานที่มีความเหมาะสม ส่งผลให้การบริหารงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

โดยสรุป คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการโดยมีทัศนคติที่ผู้รับบริการคาดหวังและมีความพึงพอใจในการให้บริการ

2.7 องค์ประกอบเพื่อสร้างความพึงพอใจของการบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. (2550: 6-12) ในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐ ได้เสนอองค์ประกอบของการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ให้บริการ (People) สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) และกระบวนการ (Process) ดังนี้

1. บุคลากรผู้ให้บริการ (People) เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการส่งผลต่อคุณภาพในการบริการ เพราะผู้ให้บริการ เป็นผู้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2. สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น โดยการจัดสถานที่และภูมิทัศน์ควรให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีสิ่งต่างๆ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการขณะรอ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ที่ทิ้งขยะ พัดลมไฟฟ้า มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและสะดวกและแยกเป็นสัดส่วนของผู้ใช้บริการ และให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาค่าให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

3. กระบวนการ (Process) เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

โดยสรุป องค์ประกอบของการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ผู้ให้บริการ (People) (2) สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) และ (3) กระบวนการ (Process)

3. ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.1 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สำนักวิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2555 : 1-3)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนาขึ้นในส่วนภูมิภาค เพื่อขยายบริการทางวิชาการและเสริมระบบการเรียนการสอนทางไกลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเป็นแหล่งให้บริการของมหาวิทยาลัย ที่กระจายถึงนักศึกษาที่อยู่ในจังหวัดต่าง ๆ อย่างครอบคลุมทั่วถึง รวมทั้งการบริการวิชาการแก่ชุมชน อาทิ บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา บริการให้คำปรึกษาด้วยวิธีการนัด

หมายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบริการข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล โดยมีนโยบายในการให้บริการแก่นักศึกษาทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคอย่างกว้างขวาง โดยอาศัยความร่วมมือทั้งด้านทรัพยากรบุคคล ครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่ จากหน่วยงานราชการอื่นๆ อาทิ การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด โดยความร่วมมือกับกรมสามัญศึกษา และศูนย์บริการการศึกษา เฉพาะกิจ มุม มสช. โดยความร่วมมือกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ

ปี 2529 มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้สำนักบรรณสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษานำแนวคิด การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคถาวรของสำนักบริการการศึกษามาไว้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักบรรณสารสนเทศ และเริ่มก่อตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการครั้งแรกในปี 2531 โดยขอใช้ที่ดินที่เป็นของราชการ หรือที่เอกชนบริจาค

ปี 2534 ศูนย์วิทยบริการแห่งแรกเปิดให้บริการที่จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยให้บริการในพื้นที่ตั้งเป็นหลัก เน้นงานบริการห้องสมุด และเป็นแหล่งในการให้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย

ปี 2539 มหาวิทยาลัยเปลี่ยนชื่อจาก "ศูนย์วิทยบริการ" เป็น "ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ" เพื่อให้ศูนย์วิทยพัฒนาดำเนินงานที่สามารถรองรับงานด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยได้กว้างขวางขึ้น โดยรับผิดชอบการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 5 - 10 จังหวัด ในรัศมีไม่เกิน 200 กิโลเมตร

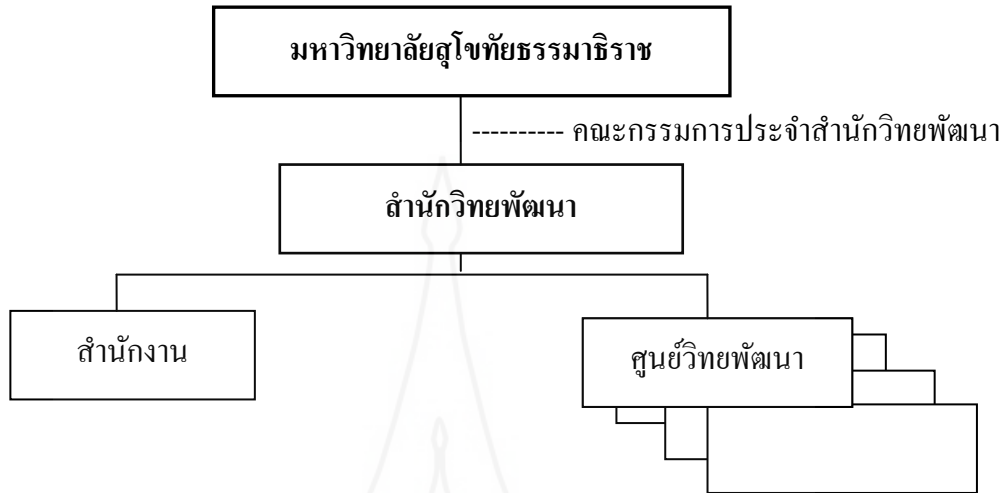
ปี 2540 จัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการที่จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดสุโขทัย

ปี 2541 จัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการที่จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดลำปาง มหาวิทยาลัยจัดตั้งสำนักวิทยพัฒนาบริการเป็นหน่วยงานภายใน เพื่อเป็นหน่วยงานประสานงานการดำเนินการ ของศูนย์วิทยพัฒนาบริการในส่วนภูมิภาค โดยการกำกับดูแลของอธิการบดี

ปี 2542 จัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการที่จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดยะลา ปี 2543 จัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการเป็นแห่งที่ 10 ที่จังหวัดนครนายก

ปี 2543 มหาวิทยาลัยเปลี่ยนชื่อจาก "สำนักวิทยพัฒนาบริการ" เป็น "สำนักวิทยพัฒนา" และ "ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ" เป็น "ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ตามด้วยชื่อจังหวัดที่ตั้ง) เป็นชื่อที่หมายถึง แหล่งพัฒนาความรู้ และตัด โอน ศูนย์วิทยพัฒนา มาสังกัดสำนักวิทยพัฒนา

3.2 โครงสร้างองค์กรสำนักวิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

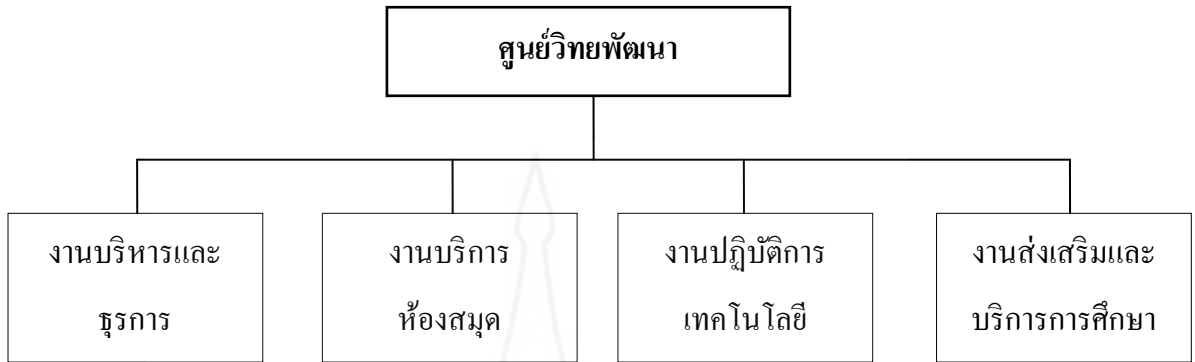


ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรสำนักวิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานธุรการ การเงินและบัญชี ประสานงานระหว่างศูนย์กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร สื่อสารนิเทศ จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ให้กับศูนย์วิทยพัฒนา เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และงานอื่นๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของศูนย์ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2549 : 2)

โดยสรุป โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยพัฒนาประกอบด้วย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักวิทยพัฒนา สำนักงาน และศูนย์วิทยพัฒนา โดยสำนักงานเลขานุการรับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานธุรการ การเงินและบัญชี และงานอื่นๆ ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.3 โครงสร้างการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นแหล่งในการให้บริการด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย บริการประชุม สัมมนา และฝึกอบรม ในด้านวิชาการและวิชาชีพ บริการสื่อการศึกษาทุกรูปแบบ โดยใช้เทคโนโลยีและระบบโทรคมนาคม ให้บริการ ณ ที่ทำการของศูนย์วิทยพัฒนา และการบริการเคลื่อนที่เข้าสู่ชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์วิทยพัฒนาแต่ละแห่ง การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นแหล่งการวิจัยของคณาจารย์ และนักวิชาการของ มหาวิทยาลัย ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และชุมชน กระจายความรู้ เพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาชุมชนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ศูนย์วิทยพัฒนา จัดแบ่ง โครงสร้างภายในและขอบข่ายความรับผิดชอบ (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์ วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก 2549 : 15)

โดยสรุป โครงสร้างการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคกระจายตามภาคต่างๆ ของประเทศ และมีขอบข่ายความรับผิดชอบในศูนย์วิทยพัฒนา ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานบริการ ห้องสมุด งานปฏิบัติการเทคโนโลยี และงานส่งเสริมและบริการการศึกษา

3.4 วัตถุประสงค์ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของ มหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคกระจายตามภาคต่างๆ ของประเทศ ปัจจุบันมี 10 ศูนย์ ครอบคลุมจังหวัด นครศรีธรรมราช นครสวรรค์ อุบลราชธานี เพชรบุรี สุโขทัย ลำปาง อุตรธานี

จันทบุรี ยะลา และนครนายก โดยแต่ละศูนย์วิทยพัฒนามีขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการครอบคลุม จังหวัดข้างเคียง 5-10 จังหวัด ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนี้ (1) เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการศึกษาในระบบการสอนทางไกล (2) เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในงานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา (3) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย (4) เพื่อเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพ ร่วมกับนักศึกษา บัณฑิต และ ชุมชน โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษา และชุมชนโดยส่วนรวม และ (5) เพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (2549:2)

โดยสรุป ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ (1) เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน (2) เพื่อเป็นบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา (3) เพื่อเป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ (4) เพื่อดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพ และ (5) เพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.5 ภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2555: 4) มีการให้บริการดำเนินการตามภารกิจหลักด้านการรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน การบริการการศึกษา และการบริการทางวิชาการ บริการต่าง ๆ ที่สำคัญและน่าสนใจของศูนย์วิทยพัฒนามีดังต่อไปนี้

1. งานบริการการเรียนการสอน ประกอบด้วย (1) การรับสมัครนักศึกษาใหม่ เป็นบริการเริ่มต้นแก่นักศึกษาใหม่ โดยจำหน่ายระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและรับสมัครนักศึกษาใหม่ ณ ศูนย์วิทยพัฒนา (2) การรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยออกเดินทางไปบริการตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ศูนย์การค้า งานเทศกาลต่างๆ ของจังหวัด และการออกหน่วยเคลื่อนที่ไปตามหน่วยงานราชการในจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ เป็นต้น (3) การรับลงทะเบียนเรียนชุดวิชาพื้นฐานโดยนักศึกษาจะได้รับเอกสารการสอนชุดวิชาพื้นฐานทันที โดยไม่ต้องรอการจัดส่งจากส่วนกลาง ทำให้นักศึกษาสามารถศึกษาเอกสารการสอนได้ทันทีที่สมัครเป็นนักศึกษาใหม่ (4) การรับลงทะเบียนเรียนและรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น การลาพักการศึกษา การเปลี่ยนชื่อ-สกุล การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ (5) การให้บริการแบบคำร้องต่างๆ รวมทั้งการรับเรื่องราวของนักศึกษาเพื่อประสานกับสำนักงานทะเบียนและวัดผล และสาขาวิชาในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จที่ศูนย์วิทยพัฒนาได้ และ (6) การให้บริการคำแนะนำปรึกษาและตอบปัญหานักศึกษา

2. งานบริการห้องสมุด ประกอบด้วย (1) ให้บริการการศึกษาค้นคว้า ณ ห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา ระหว่างวันจันทร์ - วันเสาร์ ในเวลาราชการ และให้บริการในวันอาทิตย์ กรณีที่มีการฝึกอบรมหรือสัมมนาเสริม (2) ให้บริการศึกษาค้นคว้าผ่านซีดีรอมและให้บริการค้นคว้ายืมคืนระหว่างห้องสมุดในพื้นที่บริการ และ (3) ให้บริการ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเอง

3. งานส่งเสริมและบริการการศึกษา ประกอบด้วย (1) ให้บริการแนะแนวการศึกษาเพื่อส่งเสริมความสำเร็จของนักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การส่งจดหมายติดตามนักศึกษา การให้คำปรึกษาแนะนำการเรียนการสอนทั้งในและนอกสถานที่ การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมของชมรมนักศึกษาในพื้นที่บริการ (2) ให้บริการและเฝ้าอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในการจัดอบรมหลักสูตร อบรม. และชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น อบรมประสบการณ์วิชาชีพครู โดยสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ตั้งแต่ภาคการศึกษา 2/2543 ถึงปัจจุบัน (3) ให้บริการแก่ชุมชนในด้านอื่นๆ เช่น ให้บริการเช่าใช้ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อย บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะและบริการการประชุมทางไกล และ (4) ให้บริการงานกิจกรรมชมรมนักศึกษา ได้แก่ ให้บริการการจัดกิจกรรมชมรมตามแผนการจัดกิจกรรม ให้บริการจัดโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนและพี่ช่วยน้อง และให้บริการสถานที่

โดยสรุป ภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีการให้บริการดำเนินการตามภารกิจหลักด้านการรองรับกิจกรรม (1) งานบริการการเรียนการสอน (2) งานบริการการศึกษา และ (3) งานส่งเสริมและบริการการศึกษา

4. ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

4.1 ประวัติและความเป็นมาของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นครนายก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่จัดระบบการศึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนและนักศึกษาทั่วประเทศ ทุกที่ทุกถิ่นสามารถเข้ารับการศึกษาได้อย่างเสมอภาคกัน มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์สู่ผู้เรียน โดยอาศัยระบบการสอนทางไกลด้วยการใช้สื่อประสม ซึ่งประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก สื่อรายการวิทยุกระจายเสียง สื่อรายการวิทยุโทรทัศน์ สื่อคอมพิวเตอร์ สื่อโสตทัศน์ รวมทั้งสื่ออื่นๆ ที่เหมาะสมเป็นสื่อเสริม โดยที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้เริ่มดำเนินการสอนนับจากวันสถาปนามหาวิทยาลัยในวันที่ 5 กันยายน 2521 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้มีการทดสอบระบบการจัดการเรียน

การสอนใน 5 ปีแรก และได้มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพของระบบด้วยการบริการใกล้ชิดตัว นักศึกษามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีนโยบายในการดำเนินการศึกษาด้วยการจัดบริการการศึกษาที่ ใกล้ชิดกับนักศึกษาและประชาชนให้มากที่สุด จึงมีแนวคิดให้มีศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กระจายไปในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ คอยให้บริการนักศึกษา และประชาชนทั่วไป

ต่อมา ปี พ.ศ. 2531 มหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณแผ่นดินในการก่อสร้างศูนย์ วิทยบริการ โดยเปิดให้บริการแห่งแรกในปี พ.ศ. 2534 ที่จังหวัดนครราชสีมา ได้ให้บริการอยู่ ในขอบเขตพื้นที่ตั้งเป็นหลักและเน้นงานบริการห้องสมุด ระยะต่อมาได้ขยายบทบาทของศูนย์ วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพิ่มขึ้นและเปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ ได้ ขยายการจำนวนศูนย์ให้บริการเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2540 ได้เปิดดำเนินการที่จังหวัดเพชรบุรี จังหวัด นครสวรรค์ จังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดสุโขทัย ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้เปิดให้บริการที่ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดลำปาง และ ปี พ.ศ. 2542 เปิดให้บริการที่จังหวัดจันทบุรี จังหวัดยะลา

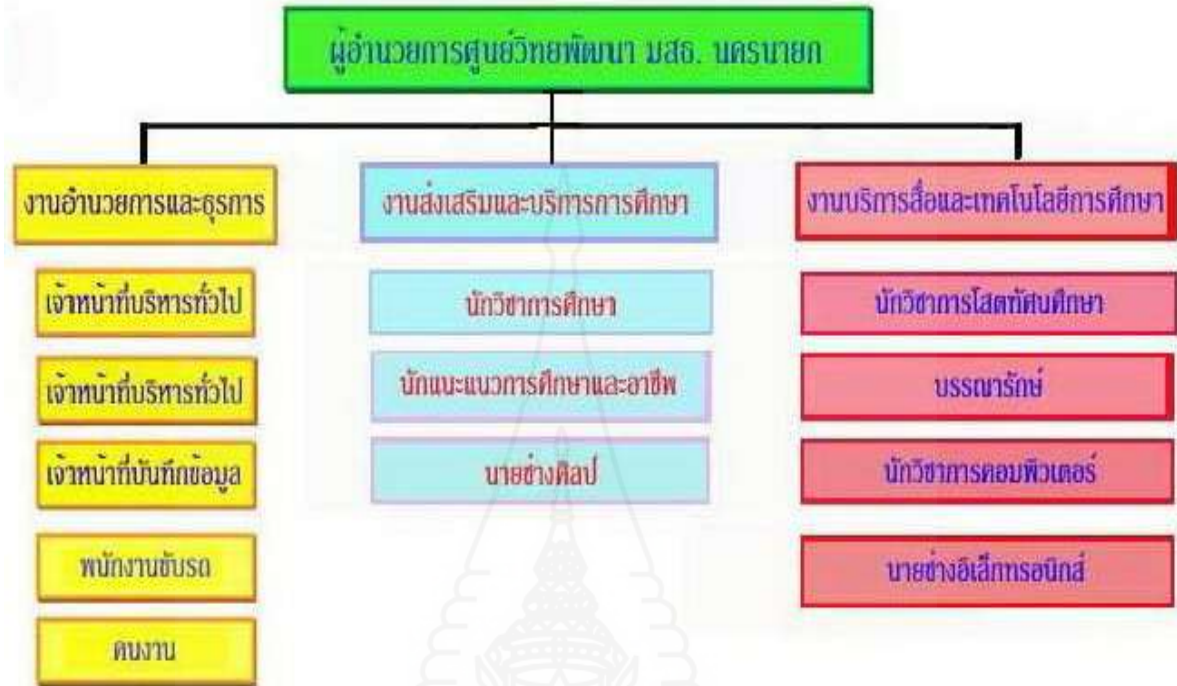
ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2543 ปัจจุบันเปิดดำเนินการได้ทั้งหมด 10 แห่ง และได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์วิทยพัฒนา ซึ่ง หมายถึง “แหล่งพัฒนาความรู้” เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นเสมือนตัวแทนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในส่วน ภูมิภาค โดยมีขอบข่ายงานกว้างขวาง ทั้งการให้บริการแก่นักศึกษาทุกระดับที่เปิดสอนใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และประชาชนทั่วไป ตลอดจนมีบทบาทในการประสานงานกับ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงจำเป็นต้องมีความ คล่องตัวในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย ระยะ เริ่มแรก การได้มาซึ่งที่ดินในการก่อสร้างศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เริ่มแรกของการก่อสร้างเดิมชื่อ ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ เป็นการขอใช้ที่ราชพัสดุในความ ดูแลของกองทัพบกภายในที่ตั้งโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า บริเวณหลังวัดเขาคอก ตำบล พรหมณี อำเภอเมือง จงหวัดนครนายก จำนวน 40 ไร่ ซึ่งกองทัพบกโดยพลเอกสำเภา ชูศรี ผู้ช่วยผู้ บัญชาการทหารบกทำการแทนผู้บัญชาการทหารบกในขณะนั้น ได้มีหนังสือที่ทก0404/1220 ลงวันที่ 28 เมษายน 2540 ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งขณะนั้น คือ ศาสตราจารย์ ดร.เอี่ยม ฉายางาม เรื่องขออนุมัติปลูกสร้างอาคารบนที่ดินในความครอบครองของ โรงเรียนนายร้อยระจุลจอมเกล้าโดยอ้างถึงหนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ ทม 316/939 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2540 และกองทัพบกให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชปฏิบัติตาม กฎกระทรวง ฉบับที่ 8 (พุทธศักราช 2533) ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ

พุทธศักราช 2518 ระยะที่สอง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2540 ก่อสร้างศูนย์วิทยพัฒนาบริการและขอความอนุเคราะห์ใช้ที่ดินจังหวัดนครนายก สำนักงบประมาณได้มีหนังสือถึงท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการดำเนินการก่อสร้างอาคารศูนย์วิทยพัฒนาบริการที่จังหวัดนครนายก ผูกพันงบประมาณปี 2541-2542 ระยะที่สาม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้ดำเนินการก่อสร้างศูนย์วิทยบริการนครนายก เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2540 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2542 และเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2543 เป็นต้นมา ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก สถานที่ตั้ง คือ เลขที่ 196 หมู่ 5 ตำบลศรีกระอาง อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก บนเนื้อที่ 30 ไร่ 25.5 ตารางวา โดยมีจังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบให้บริการ จำนวน 9 จังหวัด คือ จังหวัดนครนายก จังหวัดสระบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก 2549: 1)

โดยสรุป ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก เปิดให้บริการ วันที่ 20 เมษายน 2543 จนถึงปัจจุบัน ได้จัดระบบการศึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน และนักศึกษาทั่วประเทศทุกที่ทุกถิ่นสามารถเข้ารับการศึกษาได้อย่างเสมอภาคกัน โดยอาศัยระบบการสอนทางไกลด้วยการใช้สื่อประสม



4.2 โครงสร้างศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

โครงสร้างศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีการบริหารจัดการจากระดับบนลงล่าง โดยผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ทำหน้าที่บริหาร และมีการแบ่งงานอำนวยการและธุรการ งานส่งเสริมและบริการการศึกษา และงานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก 2549: 5)

โดยสรุป โครงสร้างศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีการบริหารจัดการจากระดับบนลงล่าง คือ (1) งานอำนวยการและธุรการ (2) งานส่งเสริมและบริการการศึกษา และ (3) งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานนี้อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

4.3 บุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

การดำเนินงานการนำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีบุคลากรจำนวน 18 คน ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่ ดังนี้ (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก 2549: 6)

- 1) ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ธุรการ
- 3) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมและเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา
- 4) เจ้าหน้าที่บริการสื่อ และเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษา

โดยสรุป บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีจำนวน 18 คน ซึ่งแต่ละคนมีหน้าที่ตามที่ดำรงตำแหน่ง ดังนี้ (1) ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา (2) เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ธุรการ (3) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมและเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา และ (4) เจ้าหน้าที่บริการสื่อและเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษา

4.4 การดำเนินงานศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ให้สนองตอบต่อนโยบายของการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีดังนี้

- 1) การดำเนินงานที่มีต่อมหาวิทยาลัย ดังนี้ (1) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรมและบริการการศึกษาอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีขึ้น และดำเนินการอยู่ให้บรรลุเป้าหมาย (2) เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและประชาชน (3) เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบเพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาของนักศึกษา และประชาชนต่อมหาวิทยาลัย (4) เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อการกระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชน (5) เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เปรียบเสมือนตัวแทนที่ไปจัดตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเพื่อเผยแพร่เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย (6) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารของชุมชนนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนการวิจัยให้ถูกต้องทันสมัยตรงตามความต้องการ (7) เป็นหน่วยงานรับปัญหาอุปสรรคของการเรียนการสอนจากผู้เกี่ยวข้องนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย (8) เป็นศูนย์กลางระดมศักยภาพของบัณฑิตศิษย์เก่า และผู้มีความรู้ความสามารถมาช่วยเหลือกิจกรรมของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ (9) เป็นหน่วยงานที่เป็นพื้นฐานในท้องถิ่นให้แก่มหาวิทยาลัยในการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนและชุมชนในชนบทที่ห่างไกล (10) สร้างบทบาทความเป็นผู้นำชุมชนในท้องถิ่นภูมิภาคทางด้านวิชาการวิชาชีพในระดับอุดมศึกษา (11) สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างชุมชนกับมหาวิทยาลัยในการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน (12) ส่งเสริมชี้นำให้เห็นคุณค่าของการศึกษาเพื่อชีวิต การพัฒนาคุณภาพตนเอง โดยสมัครเข้าเป็นนักศึกษาตามโครงการต่างๆ และ (13) เป็นหน่วยงานที่จะสนับสนุนการดำเนินการวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ

2) การดำเนินงานที่มีต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ดังนี้ (1) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและศึกษาของนักศึกษา (2) ส่งเสริมสนับสนุนบริการค้นคว้า เสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่าง ๆ (3) เป็นแหล่งบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา ได้แก่ การสอนเสริม สัมมนา เสริม ระดับบัณฑิตศึกษาและการฝึกอบรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (4) เป็นสถานที่พบปะระหว่างคณาจารย์กับนักศึกษาโดยการนัดหมาย (5) เป็นหน่วยตอบปัญหาของนักศึกษาในเรื่องการเรียน การสอน การวิจัยและการวัดผล (6) เป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และประชาชนผู้สนใจ (7) เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือ แนะนำ และแนะแนวทางการศึกษา (8) เป็นสถานที่พบปะระหว่างนักศึกษาด้วยกันหรือกับคณาจารย์เพื่อความสัมพันธ์ และความอบอุ่นเสมือนมีชั้นเรียน (9) สนับสนุนการทำงานวิจัย หรืองานวิชาการของนักศึกษา และผู้เรียนของมหาวิทยาลัย (10) เป็นหน่วยประสานกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในการช่วยเหลือและจัดบริการการศึกษาแก่ผู้เรียน และผู้ฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ และ (11) เป็นหน่วยประสานการดำเนินงานของชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสมาคม ชมรมต่างๆ ในท้องถิ่น

3) การดำเนินงานที่มีต่อประชาชนและชุมชน ดังนี้ (1) เป็นแหล่งวิทยาการความรู้ในระดับอุดมศึกษาสำหรับการศึกษาค้นคว้าของประชาชนทั่วไป (2) เป็นหน่วยบริการส่งเสริมการอ่าน เสริมความรู้ที่เข้าใจง่าย น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและประชาชนทั่วไป (3) จัดบริการสถานที่ในการประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่น ๆ ของชุมชนและท้องถิ่น (4) เป็นแหล่งวิทยาการสมัยใหม่เพื่อการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองของประชาชนทั่วไปโดยไม่มุ่งหวังปริญญาหรือประกาศนียบัตร (5) เป็นหน่วยงานที่แนะนำส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ของประชาชนโดยวิทยากรทั้งส่วนกลางและระดับท้องถิ่น (6) เป็นหน่วยงานที่ช่วยส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพของชุมชนและคนในชุมชน (7) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นในภูมิภาคนั้น (8) เป็นหน่วยงานที่จะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย และ (9) เป็นหน่วยประสานกับหน่วยงาน และสถาบันอื่นๆ ในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและท้องถิ่น (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (2549 : 12)

โดยสรุป การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มีการดำเนินงานที่สำคัญ คือ (1) การดำเนินงานที่มีต่อมหาวิทยาลัย (2) การดำเนินงานที่มีต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย และ (3) การดำเนินงานที่มีต่อประชาชนและชุมชน

4.5 การให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

การให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีดังนี้

1. บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ดังนี้
 - (1) บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา (2) บริการให้คำปรึกษา แนะนำแนวการศึกษา และพัฒนาอาชีพ
 - (3) บริการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และ (4) บริการห้องประชุม ห้องสัมมนา
2. บริการชุมชนของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ดังนี้
 - (1) เป็นแหล่งวิทยาการความรู้ในระดับอุดมศึกษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการศึกษาค้นคว้าได้ (2) เป็นหน่วยบริการส่งเสริมการอ่านที่ประชาชนสามารถเข้าใจง่าย (3) เป็นหน่วยงานที่ประชาชนสามารถขอใช้สถานที่เพื่อจัดการประชุม สัมมนาหรือกิจกรรมอื่นในท้องถิ่น
 - (4) แนะนำส่งเสริมอาชีพและรายได้ โดยวิทยากรทั้งจากอุดมศึกษา และวิทยากรระดับท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และ (5) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อนำเสนอมหาวิทยาลัย (จากการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2549 ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2549 : 16)

โดยสรุป โดยรวมการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีการให้บริการ ได้แก่ (1) แนะนำและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษา (2) สืบค้นข้อมูล และทรัพยากรสารสนเทศ (3) ห้องสมุด (4) สื่อ (5) อินเทอร์เน็ต และ (6) ห้องประชุมและสัมมนา

4.6 การให้บริการเป็นรายด้านของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นครนายก

การให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ ครอบคลุมทั้งหมด 7 ด้าน ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นไปเพื่อสนับสนุนการให้บริการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ มีการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ประจำปีการศึกษา 2552 : 19-26)

4.6.1 ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้การดูแลเอาใจใส่นักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เป็นช่วงวัยรุ่นตอนปลาย อยู่ในช่วงต่อระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ จึงเผชิญกับความขัดแย้งทางจิตใจอันเนื่องมาจากปัญหาในด้านต่างๆได้ง่าย อันได้แก่ การตัดสินใจ ความเครียดและความวิตกกังวล ปัญหาบุคลิกภาพ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านการศึกษาเล่าเรียน การคบเพื่อน การ

ดำเนินชีวิตภายในมหาวิทยาลัยและการใช้ชีวิตร่วมกับเพื่อนในหอพัก ประสบการณ์ชีวิต และพื้นฐานทางเศรษฐกิจของครอบครัว ตลอดจนความวิตกกังวลในการหางานทำช่วงที่ใกล้จะสำเร็จ การศึกษา จากการเผชิญกับสิ่งต่างๆดังกล่าว อาจก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการเล่าเรียนภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานแนะแนวและให้คำปรึกษาจึงได้มีการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้เข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อม และมีคุณภาพอย่างแท้จริง การบริการแนะแนวการศึกษาและบริการให้คำปรึกษา มีหน้าที่ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1) บริการแนะแนวการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ร่วมกับนักศึกษาชมรมแนะแนว โดยจัดแนะแนวนอกสถานที่ตามโรงเรียนมัธยมต่างๆ และจัดกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้อง
- 2) บริการแนะแนวการศึกษาต่อในระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา สาขาวิชาที่เปิดสอน ค่าใช้จ่ายการศึกษาต่อ การเตรียมตัวเข้าศึกษาต่อนอกจากนี้ยังติดต่อกับหน่วยงานเอกชนที่จัดโครงการทางด้านการศึกษาต่อ และประสานงานให้มาจัดกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาที่สนใจ และเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา
- 3) ติดตามผลการดำเนินงานทางด้านบริการแนะแนวการศึกษาและบริการข้อมูลโดยจัดทำระบบการบันทึกข้อมูลการใช้บริการ และจัดทำสถิติทุกเดือนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อ
- 4) บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบปัญหาทางด้าน การเรียน การเลือกกระบวนวิชาให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการประกอบอาชีพของนักศึกษา ตามความถนัดและสนใจ
- 5) บริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีทักษะทางด้าน การตัดสินใจ สามารถวางแผนในการเลือกอาชีพได้ด้วยตนเอง

4.6.2 ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ

การให้บริการสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม และเป็นประโยชน์การสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การนำความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาหาความรู้ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการศึกษาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีทั้งฐานข้อมูลแบบออฟไลน์ และออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้สะดวก เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ทางระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต ในการพิจารณาเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศต้องคำนึงถึง เนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งานและความทันสมัยของเนื้อหา มีดังนี้

1) มีความสอดคล้องกับเนื้อหา เช่น ถ้าต้องการสารสนเทศเฉพาะวิชา ควรเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออ้างอิง ตำราและวารสารวิชาการ มากกว่าประเภทหนังสือทั่วไปและนิตยสาร หากต้องการสารสนเทศที่แสดงความสัมพันธ์ของเรื่องราวอย่างชัดเจน ควรเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาพเคลื่อนไหวเช่น วิดิทัศน์ วีซีดีหรือ ดีวีดี เป็นต้น หากต้องการฟังการบรรยาย เพลง ดนตรี ควรเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีบันทึกเสียง เช่น เทป ซีดี หรือ วีซีดี เป็นต้น

2) ความสะดวกในการใช้งาน สามารถนำมาใช้งานได้ง่ายกว่าทรัพยากรประเภทไมโครฟิล์ม หรือทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เพราะสามารถใช้งานได้ทันที ไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ในการแสดงผลเหมือนกับทรัพยากรประเภทไมโครฟิล์มหรือ ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

3) ความทันสมัยของเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์แล้ว ก็สมควรเลือกพิจารณา เพราะมีการเปลี่ยนแปลงทำให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

4) บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาต่อและข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล

4.6.3 ด้านห้องสมุด

งานบริการห้องสมุด คือ งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านการอ่าน การค้นคว้าหาความรู้และส่งเสริมการอ่านให้กว้างขวางและทั่วถึง ประเภทของงานบริการห้องสมุด มีดังนี้

1) บริการการอ่าน เป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด

2) บริการยืม - คืน คือบริการให้ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ตามระเบียบการยืมของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ ในกรณีที่ยืมเกินกำหนด ผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด

3) บริการหนังสือจอง รวมทั้งเป็นบริการพิเศษที่จัดขึ้นในกรณีที่หนังสือนั้นมีจำนวนน้อย แต่มีผู้ต้องการจำนวนมาก โดยแยกไว้ต่างหาก และมีกำหนดระยะเวลาให้ยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป

4) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการเพื่อแนะนำผู้ใช้ให้ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการอะไรบ้างให้กับผู้ใช้ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ระเบียบการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ มารยาทในการใช้ห้องสมุด บริการและกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด

5) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการจะช่วยให้คำแนะนำและบริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ทั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด

4.6.4 ด้านสื่อ

การให้บริการด้านสื่อและประเภทของสื่อที่ให้บริการเพื่อนำไปใช้ โดยศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก สามารถกำหนดขั้นตอนการให้บริการสื่อที่เหมาะสม มีดังนี้

1) บริการประเภทของสื่อ ได้แก่ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อมัลติมีเดีย

2) บริการใช้อุปกรณ์โสตทัศนทุกรายการ และการใช้สื่อทุกประเภท ในกิจกรรมของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก และบริการแก่หน่วยงานภายนอกที่ขอใช้บริการสถานที่ของศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อจัดประชุมสัมมนา ฝึกอบรม

3) บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อคอมพิวเตอร์และสื่อเพื่อการศึกษา เพื่อรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน และฝึกอบรมในระบบการศึกษาทางไกล

4) บริการจัดหาและการผลิตสื่อพื้นฐานด้านต่างๆ เพื่อจัดให้บริการ

4.6.5 ด้านห้องประชุมและสัมมนา

การให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนาให้บริการสำหรับนักศึกษาและประชาชนทั่วไป อยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังนี้

1) ให้บริการหน่วยงานหรือบุคคล สามารถแจ้งความประสงค์ขอใช้ห้องประชุมและสัมมนา เพื่อปฏิบัติการกิจของผู้ใช้บริการ ได้ที่ฝ่ายอำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา โดยเสียค่าบริการตามอัตราที่ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ได้กำหนด

2) ข้อกำหนดระเบียบการใช้ห้องประชุมและสัมมนา

(1) การใช้บริการห้องประชุมต้องจองล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน

(2) แจ้งรายละเอียดการใช้อุปกรณ์ให้ชัดเจน

(3) ปฏิบัติตามสัญญาการใช้ห้องประชุม

4.6.6 ด้านบุคลากร

การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริการของบุคลากรในศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ที่ต้องมีกิริยามารยาทดี มีความเต็มใจในการบริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีความชำนาญบริการเฉพาะด้าน รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งการให้บริการของบุคลากรในแต่ละงาน ดังนี้ (1) ให้บริการงานด้านแนะแนวการศึกษาและให้คำปรึกษา (2) ให้บริการงานด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) ให้บริการงานด้านห้องสมุด (4) ให้บริการงานด้านสื่อ (5) ให้บริการงานด้านห้องประชุมและสัมมนา และ (6) ให้บริการงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.6.7 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น สำหรับบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จึงควรมีสภาพและความพร้อมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจ ดังนี้ (1) ให้บริการที่จอดรถ (2) ให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และ (3) ให้บริการอินเทอร์เน็ต

โดยสรุป การให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ ครอบคลุมทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา (2) ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) ด้านห้องสมุด (4) ด้านสื่อ (5) ด้านห้องประชุมและสัมมนา (6) ด้านบุคลากร และ (7) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยต่าง ๆ ในที่นี้จะกล่าวถึงการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

พัชรพร ปาลสุข (2541: 63-72) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 215 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นบัณฑิต ร้อยละ 40 รองลงมาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ร้อยละ 37.20 และเป็นนักศึกษาและประชาชนทั่วไปร้อยละ 22.80

(2) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านแนะแนวการศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านบริการสืบค้นข้อมูล และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการและวิชาชีพ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบริการการศึกษาเคลื่อนที่ (3) ผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาและประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นต่อบริการรวมทุกด้าน ระดับมากกว่ากลุ่มบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันทณีย์ ณ พัทลุง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าความต้องการการบริการและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า แหล่งสารสนเทศที่นักศึกษามีการใช้สูง 5 แหล่งแรก ได้แก่ การพบปะสนทนากับอาจารย์ตามที่กำหนด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น ห้องสมุดโรงเรียน สถาบันราชภัฏ และการฟังบรรยาย อภิปรายทางวิชาการตามสถาบัน และองค์กรต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของนักศึกษาจำแนกตามเขตที่พักอาศัย พบว่า นักศึกษาที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่ตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มีการใช้บริการสารสนเทศของศูนย์วิทยพัฒนามากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในจังหวัดที่ตั้งศูนย์วิทยพัฒนา

จิรพร โชติพิบูลทรัพย์ (2543: 62-64) ได้สำรวจสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดนครสวรรค์ และสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนาที่มีต่อมหาวิทยาลัย พบปัญหาที่สำคัญคือ การเผยแพร่และดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อกระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชน ตลอดจนการสร้างบทบาทความเป็นผู้นำในชุมชนระดับอุดมศึกษาโดยมีสาเหตุมาจากการจัดการซึ่งศูนย์วิทยพัฒนาไม่มีอำนาจเต็มในการดำเนินการ และการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรยังไม่ชัดเจน ภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนาที่มีต่อนักศึกษา พบปัญหาที่สำคัญคือ การรวบรวมข้อมูลทางวิชาการและส่งเสริมสนับสนุนบริการค้นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและศึกษาของนักศึกษา โดยมีสาเหตุมาจากวัสดุอุปกรณ์ล้ำสมัย และมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และ ภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนาที่มีต่อประชาชนและชุมชน พบปัญหาที่สำคัญคือ การเป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือส่งเสริมและประสานงานในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ แก่ชุมชนและท้องถิ่น โดยมีสาเหตุมาจากการจัดการ คือ ขาดการวางแผนร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ศูนย์วิทยพัฒนาไม่มีอำนาจเต็มในการดำเนินงาน ระบบการ

บริหารงานไม่คล่องตัวและขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชควรมอบนโยบาย และอำนาจในการดำเนินงานที่ชัดเจนแก่ศูนย์วิทย์พัฒนา ตลอดจนควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทั้งนี้ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการควรจะพิจารณาเรื่องการมอบหมายงานแก่บุคลากร การวางแผนงาน การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากรและควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ (2545: 24-29) จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาด้านการให้คำปรึกษา พบว่า มีปัญหาเนื่องจากแนวโน้มลักษณะการให้คำปรึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ควรเป็นแหล่งให้คำปรึกษาตอบปัญหาต่างๆ ในเรื่องการเรียนรู้ การสอน การวิจัย และการเรียนการสอนทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับในระดับปานกลาง และปัญหาด้านสืบค้นข้อมูล พบว่า มีปัญหาเนื่องจากแหล่งช่วยค้นหาและประสานงานค้นคว้าและเผยแพร่ข้อมูล ให้บริการค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย วารสาร ในระดับปานกลาง

นิภาพร ภาคอุทัย (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 104 คน เป็นบุคลากรสายบริหาร จำนวน 10 คน และสายปฏิบัติการ จำนวน 94 คน จากผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีปัญหาในระดับปานกลาง ปัญหาการดำเนินงาน พบว่า มีบุคลากรไม่เพียงพอในงานส่งเสริมและการให้บริการการศึกษา รวมทั้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัยและมีความล่าช้า

ชัยศักดิ์ แน่นอุดม (2546: 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครูภาคเหนือตอนบนที่มีต่อบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง สรุปผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของยานพาหนะ ด้านอาคารสถานที่อบรม ด้านอาหาร และด้านสถานที่พัก

นิพนธ์ แคนดอกเอื้อง (2547: 103) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนหนังสือเอกสารการสอนชุดวิชา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้โปรแกรม CDS/ISIS for Windows ในห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง สรุปผลการวิจัย พบว่า (1) สามารถพัฒนาระบบจัดเก็บ (2) สามารถสืบค้นข้อมูล และ (3) ค้นคืนหนังสือและเอกสารการสอนชุดวิชา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในห้องสมุด ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชลำปาง ได้เป็นผลสำเร็จ

วรรณุช เสรีวัฒนา (2548: 110) ได้ศึกษาทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในกำกับของรัฐ สรุปผลการวิจัย พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวม พบว่า ผู้บริหารทุกระดับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยรวมพบว่า ผู้บริหารทุกระดับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านภารกิจต่อประชาชนและชุมชน โดยรวมพบว่า ผู้บริหารทุกระดับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สุมาลี เฉลยบุญพบ (2548: 117) ได้ศึกษาการดำเนินงานส่งเสริมและบริการ การศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ (1) ด้านบริการงานทะเบียนนักศึกษา (2) ด้านบริการแนะแนวให้คำปรึกษาและตอบปัญหาการศึกษา (3) ด้านประสานการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (4) การฝึกอบรม และ (5) ด้านส่งเสริมกิจกรรมชมรมนักศึกษา และตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมและบริการการศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง

ประนอม เทียมเวช (2554: 65-66) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้และประสบการณ์การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การสังเกตและการทำ Focus Group Discussion ร่วมกับผู้ให้บริการ พบว่า หลังการปรับปรุงการให้บริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การดำเนินการต่างๆ การจัดสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย นครนายก มีการศึกษาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีคะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจมากต่อคุณสมบัติผู้ให้บริการและกระบวนการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก แต่ในขณะที่ความคิดเห็นด้านสถานที่ ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ด้านสื่อ ด้านห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสืบค้นข้อมูล ด้านห้องประชุมและสัมมนา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่จุดด้อยของศูนย์วิทย์พัฒนาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความลำบากในการเดินทางมาใช้บริการ และการให้บริการบางส่วนมีความซับซ้อน

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัย ทั้ง 10 เรื่อง ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ข้อคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังนี้ (1) ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ได้แก่ การแนะแนวและให้คำปรึกษาคอบปัญหา นักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา (2) ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูล การค้นหนังสือและเอกสารการสอนชุดวิชา และการจัดเก็บข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดอยู่ห่างไกลชุมชน (4) ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ ได้แก่ ด้านสื่อและประเภทสื่อ ประกอบด้วย สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อมัลติมีเดีย สื่อไม่มีความทันสมัย และสื่อมีไม่เพียงพอ (5) ปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา ได้แก่ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและขาดบุคลากรให้บริการ (6) ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรไม่เพียงพอ และ (7) ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ห่างไกลไม่สะดวกต่อการเดินทาง และไม่มีบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยครอบคลุม ดังนี้ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จำนวน 200 คน ในภาคปลายปีการศึกษา 2554 ที่ใช้บริการครบทั้งหมด 7 ด้าน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในภาคปลายปีการศึกษา 2554 ตั้งแต่เดือนกันยายน 2554 ถึงเดือนตุลาคม 2554 จำนวน 189 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และเป็นผู้ใช้บริการครบทั้งหมด 7 ด้าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีจำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 9 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปแบบปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 5 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสื่อ จำนวน 39 ข้อ ตอนที่ 6 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 9 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ข้อ ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่จะถามหรือวัตถุประสงค์ที่จะถาม ประกอบด้วย ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีดังนี้ (1) ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา (2) ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ (3) ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด (4) ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ (5) ปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา (6) ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร และ (7) ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นที่ 2 ศึกษาค้นคว้า จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก เนื้อหาสาระเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ การศึกษาตรงนี้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามแบบปลายปิด เลือกตอบ และแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีระดับปัญหาดังนี้

ระดับปัญหา	การแปลความหมายปัญหา
5	ระดับปัญหามากที่สุด
4	ระดับปัญหามาก
3	ระดับปัญหาปานกลาง
2	ระดับปัญหาน้อย
1	ระดับปัญหาน้อยที่สุด

และแบบสอบถามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม คือ แบบสอบถามความคิดเห็นปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปแบบปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 5 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสื่อ จำนวน 39 ข้อ ตอนที่ 6 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา ระดับ จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 109 ข้อ และตอนที่ 9 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ข้อ

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล จำนวน 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จำนวน 1 ท่าน (รายนามผู้ทรงคุณวุฒิแสดงไว้ในภาคผนวก ก) ผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินคุณภาพของแบบสอบถามจากการค้นคว้าต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความสำเร็จของข้อคำถาม การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีความสัมพันธ์ของข้อคำถามกับหัวเรื่อง จากการประเมินคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก และระดับดี (แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ค) และผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงในขั้นที่ 6

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ เป็นการปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจในการเลือกตอบแบบสอบถาม ดังนี้

6.1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ให้ปรับปรุงและเสนอแนะ ดังนี้

- ข้อคำถาม ตอนที่ 2 ปรับปรุงการเขียนข้อความคำถามซ้ำกับหัวข้อ
- ข้อคำถาม ตอนที่ 2 ปรับปรุงคำถามปัญหาการให้บริการด้านสื่อให้โดยสอบถามปัญหาการให้บริการด้านประเภทสื่อและปัญหาการให้บริการด้านสื่อ
- ข้อคำถามตอนที่ 2 ปรับปรุงข้อความปัญหาการให้บริการด้านบุคลากรและสถานที่ โดยแยกรายด้าน คือ ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

6.2 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล ให้ปรับปรุงและเสนอแนะ ดังนี้

- ข้อคำถาม ตอนที่ 1 ปรับปรุงข้อมูลทั่วไปให้ตัดทิ้ง ข้อ 6. ที่ได้สอบถามท่านเคยใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ใดมากที่สุด
- ข้อคำถาม ตอนที่ 2 ปรับปรุงปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและการให้บริการให้คำปรึกษา เขียนใหม่โดยรวมไว้ในข้อเดียวกัน คือ ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา

6.3 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา ให้ปรับปรุงและเสนอแนะ ดังนี้

- แบบสอบถามทั้ง 3 ตอนดีมาก เสนอแนะ คือ มีจำนวนข้อคำถามมาก

ขั้นที่ 7 ทดลองใช้แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถาม เรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก จำนวน 30 คน ทำการทดลองระหว่าง

วันที่ 25-31 กรกฎาคม 2554 กลุ่มทดลองแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางซึ่งมีให้เลือก 2 ช่อง คือ เข้าใจ/ไม่เข้าใจ ในข้อคำถาม หลังจากทดลองใช้พบว่า กลุ่มทดลองแบบสอบถามตอบว่า “เข้าใจ” ในข้อคำถามทุกข้อ

ขั้นที่ 8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ จึงดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำแบบสอบถามมาใช้สอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา สถานภาพ และความถี่ในการใช้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสื่อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 8 ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 9 ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด จำนวน 8 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 จัดทำหนังสือขออนุญาต ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม
- 3.2 ขอความร่วมมือ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถามสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระ กับผู้ใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- 3.3 ส่งและเก็บคืนแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 200 ฉบับ และได้เก็บคืนแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 189 ฉบับ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50

ส่งและเก็บคืนแบบสอบถาม

ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ข้อมูล แบบสอบถาม	จำนวนแบบสอบถาม (ฉบับ)	วันที่ดำเนินการ แบบสอบถาม
ส่ง	200 ฉบับ	1 กันยายน 2554
เก็บคืน	189 ฉบับ	30 ตุลาคม 2554
รวม	189 ฉบับ	-

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ร้อยละ ใช้สูตร ดังนี้

$$4.1.1 \text{ สูตรร้อยละ} \quad \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

4.2 วิเคราะห์ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

4.2.1 สูตรค่าเฉลี่ย (Mean - \bar{X}) ใช้ในการหาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยใช้คอมพิวเตอร์คำนวณ มีสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อกำหนดให้ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ คือ ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

n คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวของ จอห์น ดับบลิว เบสท์ และเจมส์ วี คาคัน (John W. Best and James V. Kahn) ดังนี้ (Best, John W. and Kahn, James V. 1986 : 181-182) ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.50 – 4.49	มีปัญหา
2.50 – 3.49	มีปัญหาปานกลาง
1.50 – 2.49	มีปัญหาน้อย
1.00 – 1.49	มีปัญหาน้อยที่สุด

4.2.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) (Lafferty, Petter and Rowe, Julain, 1995 : 561 – 562) ใช้ในการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่จัดหมวดหมู่ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้

S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

$\sum X$ คือ ระดับคะแนน

$\sum X^2$ คือ ผลรวมยกกำลังสองของระดับคะแนนทั้ง **n** จำนวน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 200 ฉบับ ไปยัง ผู้ใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนาสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งได้มาด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและได้เก็บคืนแบบสอบถาม จำนวน 189 ฉบับ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 94.50 โดยผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ จำนวน 39 ข้อ ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ และตอนที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ข้อ ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ครอบคลุม (1) เพศ (2) อายุ (3) คุณวุฒิทางการศึกษา (4) สถานภาพผู้ให้บริการ และ (5) ความถี่ในการใช้บริการที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.1 – ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 189 คน		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	62	32.80
หญิง	127	67.20
รวม	189	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ตารางที่ 4.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 189 คน		
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	106	56.10
25-35 ปี	50	26.50
36-45 ปี	12	6.30
46-55 ปี	10	5.30
66 ปี ขึ้นไป	11	5.80
รวม	189	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมา มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 มีอายุ 66 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และ มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตารางที่ 4.3 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 189 คน		
คุณวุฒิทางการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	99	52.40
ปริญญาตรี	70	37.00
ปริญญาโท	9	4.80
ปริญญาเอก	11	5.80
รวม	189	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีคุณวุฒิทางการศึกษามากที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ปริญญาเอก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ตารางที่ 4.4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

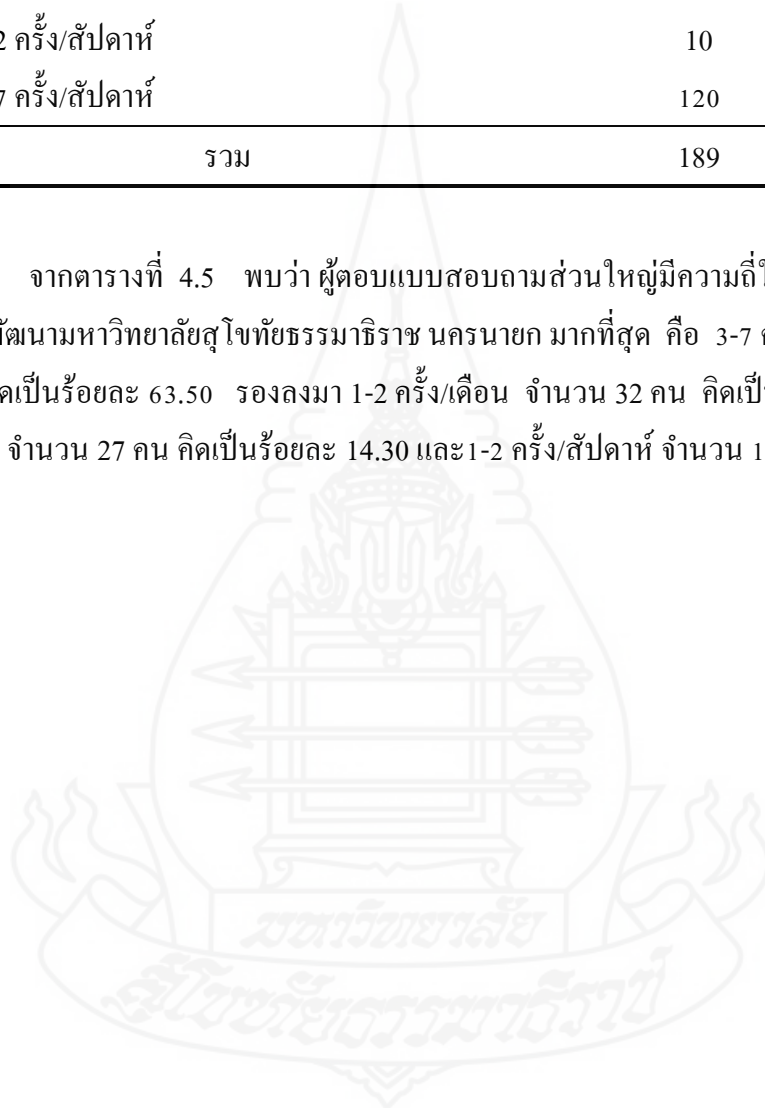
n = 189 คน		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	110	58.20
ประชาชนทั่วไป	79	41.80
รวม	189	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.80

ตารางที่ 4.5 ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=189 คน		
ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	32	16.90
3-4 ครั้ง/เดือน	27	14.30
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	10	5.30
3-7 ครั้ง/สัปดาห์	120	63.50
รวม	189	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มากที่สุด คือ 3-7 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30



ตอนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการโดยรวม
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการ
โดยรวมของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ปัญหาการให้บริการโดยรวม

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

		n = 189 คน		
	ปัญหาการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	แนะแนว	4.16	0.83	ปัญหามาก
2	ให้คำปรึกษา	3.86	0.93	ปัญหามาก
3	สืบค้นข้อมูล	3.87	0.92	ปัญหามาก
4	ทรัพยากรสารสนเทศ	3.35	1.42	ปัญหาปานกลาง
5	ห้องสมุด	3.33	0.94	ปัญหาปานกลาง
6	สื่อ	3.80	0.99	ปัญหามาก
7	ห้องประชุม	3.73	1.18	ปัญหามาก
8	ห้องสัมมนา	3.55	1.01	ปัญหามาก
9	บุคลากร	3.58	1.18	ปัญหามาก
10	สถานที่	3.57	1.19	ปัญหามาก
11	สิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	1.01	ปัญหามาก
	รวม	3.69	1.05	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการโดยรวม
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย
3.69 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ
ปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.16 คือ ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนว

ตอนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษาของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.7 – ตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.7 ปัญหาการให้บริการแนะแนว

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

		n = 189 คน		
	ปัญหาแนะแนว	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	แนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี	4.65	0.48	ปัญหามากที่สุด
2	แนะแนวการศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา	4.27	0.94	ปัญหามาก
3	แนะแนวการศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตร	4.02	0.92	ปัญหามาก
4	แนะแนวการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรม	3.69	0.98	ปัญหามาก
	รวม	4.16	0.83	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการแนะแนวอยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการแนะแนว อยู่ในระดับปัญหามากที่สุด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.65 คือ ปัญหาการให้บริการแนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี ที่เหลือจำนวน 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามากเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.8 ปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษาของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
นครนายก

				n = 189 คน
	ปัญหาให้คำปรึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาตรี	3.53	1.28	ปัญหามาก
2	ให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา	3.79	0.92	ปัญหามาก
3	ให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตร	3.97	1.04	ปัญหามาก
4	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรบ	4.13	0.46	ปัญหามาก
	รวม	3.86	0.93	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.13 คือ ปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรบที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดำเนินการจัดฝึกอบรบ ที่เหลือจำนวน 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามากเป็นไปแนวเดียวกัน



ตอนที่ 4

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.9 – ตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.9 ปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาสืบค้นข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ขาดคู่มือในการสืบค้น	4.20	0.72	ปัญหามาก
2	ขาดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	3.94	0.79	ปัญหามาก
3	ระบบเครือข่ายไม่ดี	4.06	0.83	ปัญหามาก
4	ระบบการสืบค้นไม่ดี	4.02	0.67	ปัญหามาก
5	ประสิทธิภาพของการสืบค้น	4.14	0.84	ปัญหามาก
6	เครื่องมือสืบค้นข้อมูลชำรุด	3.38	1.27	ปัญหาปานกลาง
7	ไม่มีความทันสมัย	3.37	1.29	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.87	0.92	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.20 คือ ปัญหาการให้บริการขาดคู่มือในการสืบค้นข้อมูล ที่เหลือ จำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามากเป็นไปแนวเดียวกัน และที่เหลือ จำนวน 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.10 ปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ทรัพยากรสารสนเทศมีให้เลือกใช้บริการน้อย	3.37	1.26	ปัญหาปานกลาง
2	จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ	3.49	1.39	ปัญหาปานกลาง
3	ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย	3.21	1.30	ปัญหาปานกลาง
4	ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ	3.27	1.28	ปัญหาปานกลาง
5	การยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	3.40	1.50	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.35	1.34	ปัญหาปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.49 คือ ปัญหาการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการที่เหลือจำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน



ตอนที่ 5

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ปัญหาการให้บริการห้องสมุด

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ขาดบุคลากรในห้องสมุด	3.29	1.50	ปัญหาปานกลาง
2	โต๊ะ เก้าอี้ ภายในห้องสมุดไม่เพียงพอ	3.34	1.47	ปัญหาปานกลาง
3	ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการเพื่อการสืบค้น	3.30	1.48	ปัญหาปานกลาง
4	สัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในห้องสมุดล่ม	3.26	1.52	ปัญหาปานกลาง
5	ไม่มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่	3.39	1.27	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.33	1.42	ปัญหาปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.39 คือ ปัญหาไม่มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ที่เหลือจำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน

ตอนที่ 6

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสื่อ
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการ
ด้านสื่อของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก
ดังตารางที่ 4.12 – ตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.12 ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อโสตทัศน
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาประเภทสื่อ โสตทัศน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	วีซีดี	3.77	0.93	ปัญหาหนัก
2	ดีวีดี	3.76	0.96	ปัญหาหนัก
3	แผ่นดิสก์	3.83	0.94	ปัญหาหนัก
4	ซีดีเสียง	3.79	0.93	ปัญหาหนัก
5	ซีดีรอม	3.82	0.94	ปัญหาหนัก
	รวม	3.80	1.42	ปัญหาหนัก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการประเภท
สื่อโสตทัศน อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมี
ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อโสตทัศน อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 คือ ปัญหา
สื่อโสตทัศนประเภทแผ่นดิสก์ ที่เหลือจำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาหนักเป็นไป
แนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.13 ปัญหาการให้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย

ของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาสื่อโซเชียลมีเดีย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการ	3.77	0.93	ปัญหาหนัก
2	มีไม่เพียงพอ	3.76	0.96	ปัญหาหนัก
3	ไม่มีความทันสมัย	3.83	0.94	ปัญหาหนัก
4	ไม่มีบริการสื่อโซเชียลมีเดียตามภารกิจ	3.79	0.93	ปัญหาหนัก
	รวม	3.80	1.42	ปัญหาหนัก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสื่อโซเชียลมีเดียอยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 คือ ปัญหาสื่อโซเชียลมีเดียประเภทแผ่นดิสก์ ที่เหลือจำนวน 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาหนักเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.14 ปัญหาการให้บริการประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	สไลด์คอมพิวเตอร์	3.77	0.93	ปัญหาหนัก
2	แผ่นวีดีทัศน์ดีวีดี	3.73	0.99	ปัญหาหนัก
3	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.81	0.94	ปัญหาหนัก
4	หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	3.67	1.09	ปัญหาหนัก
	รวม	3.75	0.99	ปัญหาหนัก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 คือ ปัญหาหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เหลือจำนวน 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาหนักเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.15 ปัญหาการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการ	3.76	0.98	ปัญหามาก
2	มีไม่เพียงพอ	3.55	1.11	ปัญหามาก
3	คุณภาพของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.83	0.95	ปัญหามาก
4	ไม่มีความทันสมัย	3.85	0.94	ปัญหามาก
5	ไม่มีบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามภารกิจ	3.77	0.97	ปัญหามาก
	รวม	3.75	0.99	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.85 คือ ปัญหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความทันสมัย ที่เหลือ จำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามากเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.16 ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาประเภทสื่อสิ่งพิมพ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	หนังสือพิมพ์	3.41	1.36	ปัญหามาก
2	วารสาร	3.84	0.97	ปัญหามาก
3	จุลสาร	3.33	1.22	ปัญหามาก
4	พจนานุกรม	3.83	0.96	ปัญหามาก
5	วิทยานิพนธ์	3.38	1.29	ปัญหามาก
	รวม	3.56	1.16	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.85 คือ ปัญหา

สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร ที่เหลือจำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามากเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.17 ปัญหาการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

n = 189 คน				
	ปัญหาสื่อสิ่งพิมพ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีคำแนะนำการให้บริการ	3.80	0.93	ปัญหามาก
2	มีไม่เพียงพอ	3.38	1.16	ปัญหามาก
3	คุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์	3.80	0.93	ปัญหามาก
4	ไม่มีความทันสมัย	3.80	0.93	ปัญหามาก
5	ไม่มีบริการสิ่งพิมพ์ตามภารกิจ	3.58	1.30	ปัญหามาก
	รวม	3.68	1.05	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 คือ ปัญหาไม่มีคำแนะนำการให้บริการ คุณภาพของสื่อที่เลือกใช้ และสื่อสิ่งพิมพ์ไม่มีความทันสมัย ที่เหลือจำนวน 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามากเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.18 ปัญหาการให้บริการประเภทมัลติมีเดีย
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

n = 189 คน				
	ปัญหาประเภทมัลติมีเดีย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ภาพเคลื่อนไหว	3.79	0.92	ปัญหามาก
2	เสียง	3.79	0.92	ปัญหามาก
3	วีดิทัศน์	3.79	0.92	ปัญหามาก
4	ภาพศิลป์	3.38	1.47	ปัญหามาก
5	กราฟิก	3.79	0.92	ปัญหามาก
	รวม	3.70	1.03	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการประเภท มัลติมีเดีย อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา การให้บริการประเภทมัลติมีเดีย อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.79 คือ ปัญหาประเภท มัลติมีเดีย ได้แก่ ภาพเคลื่อนไหว เสียง วิดีทัศน์ และกราฟิก

ตารางที่ 4.19 ปัญหาการให้บริการมัลติมีเดีย

ของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

				n = 189 คน
	ปัญหามัลติมีเดีย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการ	3.35	1.27	ปัญหาปานกลาง
2	มีไม่เพียงพอ	3.79	0.92	ปัญหาหนัก
3	คุณภาพของสื่อมัลติมีเดีย	3.52	1.33	ปัญหาหนัก
4	ไม่มีความทันสมัย	3.79	0.92	ปัญหาหนัก
5	ไม่มีบริการสื่อมัลติมีเดียตามภารกิจ	3.29	1.30	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.55	1.15	ปัญหาหนัก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการมัลติมีเดีย อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา การให้บริการมัลติมีเดีย อยู่ในระดับปัญหาหนัก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.79 คือ ปัญหามัลติมีเดียมีไม่เพียงพอ และไม่มีความทันสมัย และที่เหลือ จำนวน 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไป แนวเดียวกัน

ตอนที่ 7

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนาของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.20 – ตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.20 ปัญหาการให้บริการห้องประชุม
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

		n = 189 คน		
	ปัญหาห้องประชุม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	วัสดุอุปกรณ์ชำรุด	3.79	0.92	ปัญหามาก
2	ห้องประชุมไม่สะอาด	3.33	1.27	ปัญหาปานกลาง
3	ขาดบุคลากรให้บริการในห้องประชุม	3.81	0.94	ปัญหามาก
4	วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย	3.82	0.94	ปัญหามาก
5	อัตราค่าบริการการใช้ห้องประชุม	3.81	0.94	ปัญหามาก
6	สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่ครบถ้วน	3.81	0.94	ปัญหามาก
	รวม	3.73	0.99	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการห้องประชุม อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการห้องประชุม อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.82 คือ ปัญหาการห้องประชุมมีวัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก ที่เหลือจำนวน 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก และที่เหลือจำนวน 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.21 ปัญหาการให้บริการห้องสัมมนา

ของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก (n = 189 คน)

	ปัญหาห้องสัมมนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	เครื่องปรับอากาศชำรุด	3.80	0.93	ปัญหามาก
2	วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย	3.79	0.92	ปัญหามาก
3	มีเสียงรบกวนในห้องสัมมนา	3.51	1.26	ปัญหามาก
4	ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา	3.36	1.08	ปัญหาปานกลาง
5	ขาดบุคลากรให้บริการในห้องสัมมนา	3.30	1.23	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.55	1.08	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการห้องสัมมนา อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการห้องสัมมนา อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 คือ ปัญหาเครื่องปรับอากาศชำรุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก ที่เหลือ จำนวน 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก และ ที่เหลือจำนวน 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน

ตอนที่ 8

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ปัญหาการให้บริการบุคลากร
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

		n = 189 คน		
	ปัญหาบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ	3.47	1.28	ปัญหาปานกลาง
2	ไม่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.53	1.33	ปัญหามาก
3	บุคลากรไม่เพียงพอ	3.87	0.96	ปัญหามาก
4	ไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	3.44	1.15	ปัญหาปานกลาง
5	ไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามต้องการ	3.59	1.19	ปัญหามาก
	รวม	3.58	1.18	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการบุคลากรอยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการบุคลากร อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 คือ ปัญหาที่มีบุคลากรไม่เพียงพอกับการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก จำนวน 2 ข้อ และที่เหลือ จำนวน 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน

ตอนที่ 9

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ดังตารางที่ 4.23- ตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.23 ปัญหาการให้บริการสถานที่
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

n = 189 คน				
	ปัญหาสถานที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	สถานที่ไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.28	1.21	ปัญหาปานกลาง
2	สถานที่ไม่สะอาด	3.43	1.29	ปัญหาปานกลาง
3	อยู่ห่างไกลไม่สะดวกต่อการเดินทาง	3.68	1.11	ปัญหามาก
4	ไม่มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.93	1.19	ปัญหามาก
5	ไกลจากแหล่งชุมชน	3.77	0.93	ปัญหามาก
6	ไม่มีห้องพักผ่อน	3.52	1.21	ปัญหามาก
7	ห้องน้ำไม่เพียงพอ	3.61	1.28	ปัญหามาก
8	ห้องน้ำไม่สะอาด	3.34	1.28	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.57	1.19	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสถานที่อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสถานที่ อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.93 คือ ปัญหาสถานที่ไม่มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก จำนวน 4 ข้อ และที่เหลือ จำนวน 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลางเป็นไปแนวเดียวกัน

ตารางที่ 4.24 ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก
ของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

n = 189 คน

	ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีร้านค้าให้บริการ	3.84	0.98	ปัญหามาก
2	ไม่มีบริการถ่ายเอกสาร	3.80	0.98	ปัญหามาก
3	ไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ	3.88	0.95	ปัญหามาก
4	ไม่มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ	3.62	1.12	ปัญหามาก
5	ไม่มีจุดบริการชมโทรทัศน์เพื่อรับข่าวสาร	3.82	0.98	ปัญหามาก
6	ไม่มีน้ำดื่มฟรีให้บริการ	3.86	0.91	ปัญหามาก
7	ไม่มีอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับผู้ใช้บริการ	3.85	0.91	ปัญหามาก
8	ไม่มีกรให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.28	1.30	ปัญหาปานกลาง
	รวม	3.74	1.01	ปัญหามาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปัญหามาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.88 คือ ปัญหาไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหามาก จำนวน 6 ข้อ และที่เหลือ จำนวน 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง

ตอนที่ 10

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

จากแบบสอบถามเรื่องปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยไม่เข้าใจหลักสูตรการศึกษาเกี่ยวกับการเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 คน ที่ตอบแบบสอบถามเรื่องระบบการสืบค้นข้อมูลไม่ค่อยดี และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สืบค้นเก่า
3. ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน ที่ตอบแบบสอบถามเรื่องการหาเอกสารไม่พบต้องคอยสอบถามเจ้าหน้าที่ และระบบจัดเก็บมีปัญหา
4. ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน ที่ตอบแบบสอบถามประเภทของสื่อมีให้เลือกน้อย มีไม่เพียงพอ และสื่อโสตทัศนศึกษาเปิดไม่ได้
5. ปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 คน ที่ตอบแบบสอบถามเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน และห้องมีกลิ่นอับ
6. ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 คน ที่ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ และสื่อสารไม่เข้าใจกับผู้ใช้บริการ
7. ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 คน ที่ตอบแบบสอบถามเรื่องการเดินทางไม่สะดวกต้องมีรถส่วนตัวเท่านั้น ห้องน้ำไม่สะอาด และไม่มีน้ำดื่มฟรีให้บริการ
8. ปัญหาการให้บริการอื่นๆ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 คน ที่ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ และควรเข้าถึงชุมชนใกล้เคียงมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและดำเนินการสรุปการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย คือ การวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

1) เพื่อศึกษาปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา
ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2) เพื่อศึกษาปัญหาด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ
ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

3) เพื่อศึกษาปัญหาด้านห้องสมุด
ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

4) เพื่อศึกษาปัญหาด้านสื่อ
ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

5) เพื่อศึกษาปัญหาด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา
ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

6) เพื่อศึกษาปัญหาด้านบุคลากร
ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

7) เพื่อศึกษาปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1) ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จำนวน 200 คน ในภาคปลายปีการศึกษา 2554
ที่ใช้บริการครบทั้งหมด 7 ด้าน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในภาคปลายปีการศึกษา 2554 ตั้งแต่เดือนกันยายน
2554 ถึงเดือนตุลาคม 2554 จำนวน 189 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และเป็นผู้ใช้บริการครบ
ทั้งหมด 7 ด้าน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีจำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 9 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถาม
เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปแบบปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการ
ให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษาแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 3
แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ แบบมาตราประมาณ
ค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด แบบมาตรา
ประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 5 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านสื่อ แบบมาตรา
ประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 39 ข้อ ตอนที่ 6 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุม
และห้องสัมมนา แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหา
การให้บริการด้านบุคลากร แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 8 แบบสอบถาม
ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน
16 ข้อ และตอนที่ 9 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ข้อ ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อ
สอบถามปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยมี
ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม คือ ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่จะถามหรือวัตถุประสงค์ที่จะถาม ขั้นที่ 2
ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ขั้นที่ 4
สร้างแบบสอบถาม ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตาม
ข้อเสนอแนะ ขั้นที่ 7 ทดลองใช้แบบสอบถาม และขั้นที่ 8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยดำเนินการ ดังนี้ (1) จัดทำหนังสือขออนุญาตจากผู้อำนวยการ

ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก (2) ขอความร่วมมือทำหนังสือขอความ
อนุเคราะห์ถึงผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก เพื่อเก็บ
แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก (3) ส่งและ
เก็บคืนแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 จำนวน 200 ฉบับ
และได้เก็บคืนเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2554 จำนวน 189 ฉบับ แบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 94.50

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1.4.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
นครนายก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคุณวุฒิทางการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี
มีสถานภาพเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3-
7 ครั้ง/สัปดาห์ ในศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

1.4.2 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปัญหา
มาก คือ ด้านแนะแนว

1.4.3 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา พบว่า มีปัญหาในการ
ให้บริการแนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัญหาการให้บริการให้
คำปรึกษา พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่องให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม

1.4.4 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มี
ปัญหาในการให้บริการ คือ ขาดคู่มือในการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนปัญหาการ
ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ในการดำเนินการ
จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ

1.4.5 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านห้องสมุด พบว่า มีปัญหาในการให้บริการไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง

1.4.6 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านสื่อ พบว่า มีปัญหาในการให้บริการด้านสื่ออยู่ในระดับปัญหามาก ดังนี้ (1) ประเภทสื่อที่ไม่มีการให้บริการอยู่ในระดับปัญหามาก ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ คือ แผ่นดิสก์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ คือ วารสาร และมัลติมีเดีย คือ ภาพเคลื่อนไหว เสียง วิดีทัศน์และกราฟิก และ (2) สื่อที่ให้บริการแต่พบปัญหาอยู่ในระดับปัญหามาก คือ ไม่มีความทันสมัย ไม่มีคุณภาพ และไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ และมัลติมีเดีย

1.4.7 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านห้องประชุมและสัมมนา พบว่า มีปัญหาการให้บริการห้องประชุมที่มีวัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย อยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนปัญหาการให้บริการห้องสัมมนา พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับเครื่องปรับอากาศชำรุด

1.4.8 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านบุคลากร พบว่า มีปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับปัญหามาก

1.4.9 ผลการวิจัยปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีปัญหาการให้บริการสถานที่ของศูนย์วิทย์พัฒนา คือ ไม่มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก นำประเด็นของการศึกษามาอภิปรายตามความมุ่งหมายของการค้นคว้า ดังนี้

2.1 ปัญหาการให้บริการด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา พบว่า การแนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะว่าเจ้าหน้าที่มีให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษามีไม่เพียงพอ เอกสารประกอบที่ใช้ในการแนะแนวมีไม่เพียงพอ เพราะการแนะแนวและให้คำปรึกษาการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีมีผู้ใช้บริการมากกว่าทุกด้าน โดยการแนะแนวการศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แนะนำการศึกษาโครงการสัมฤทธิบัตร และแนะแนวการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรม มีการแนะแนวและสื่อสารที่เข้าใจง่ายมีเอกสารประกอบการแนะแนวชัดเจน สอดคล้องกับ พัชรพร पालสุข (2541) ที่กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ควรมีเอกสารประกอบการแนะแนวในด้านเนื้อหาที่เข้าใจง่าย

2.2 ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ขาดคู่มือในการสืบค้น มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ที่ยังขาดคู่มือสำหรับการใช้งาน เพราะศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ยังไม่มีการจัดทำคู่มือในการสืบค้น และยังไม่มีการจัดระบบการสืบค้น เพราะยังไม่มีการจัดระบบสื่อและเอกสารที่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลา สอดคล้องกับ นิพนธ์ แคนดอกเอื่อง (2547) ที่กล่าวว่า การศึกษาการพัฒนาาระบบจัดเก็บและค้นคืนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พบว่า การพัฒนาาระบบจัดเก็บและค้นคืนคู่มือการสืบค้นข้อมูลควรมีทั้งเอกสารประกอบ และคู่มือการสืบค้นแบบใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2.3 ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด พบว่า ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และไม่มีการลงรหัสตัวเลขเพื่อที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความเห็นว่าปัญหาสำคัญ

2.4 ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ พบว่า ประเภทสื่อโซเชียลมีเดียไม่มีความทันสมัย มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประเภทสื่อโซเชียลมีเดีย ได้แก่ ซีดีรอมและแผ่นดิสก์ เป็นสื่อโซเชียลมีเดียที่ค่อนข้างเก่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชไม่ส่งสื่อโซเชียลมีเดียมาให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพิ่มเติม จึงทำให้ผู้ใช้บริการประเภทสื่อโซเชียลมีเดียมีความล่าสมัย

2.5 ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก บุคลากรไม่เพียงพอ มีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาหนัก เนื่องจากมีบุคลากรในการให้บริการ จำนวน 2 คน ซึ่งในแต่ละวันมีผู้ใช้บริการ จำนวน 30 คน จึงทำให้บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จึงทำให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จำเป็นต้องมีบุคลากรที่ให้บริการไว้ให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ นิภาพร ภาคอุทัย (2546) ที่กล่าวว่า การวิจัยเรื่องการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า มีบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.6 ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือที่จอดรถไม่เพียงพอ เพราะศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีที่จอดรถประมาณ 8 คัน เท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการประมาณ 30 คนต่อวัน และปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เพราะว่า ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ยังขาดงบประมาณและเครื่องมือในการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับ ประนอม เทียมเวช (2554) ที่กล่าวว่า การศึกษารูปแบบการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่า ขาดการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากผลการวิจัย ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก พบว่า มีปัญหาการให้บริการที่ควรนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านแนะแนวการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรม และควรปรับปรุงการให้บริการให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาตรี โดยนำสื่ออื่นๆ เข้ามาช่วยประกอบการแนะแนวและให้คำปรึกษา ทำให้ผู้ใช้บริการเห็นภาพและเข้าใจง่ายขึ้น
- 2) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล และทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่มีความทันสมัย สภาพชำรุด ที่ไม่พร้อมใช้งาน ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นและใช้งานได้เป็นอย่างดี
- 3) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านห้องสมุด ปัญหาระบบสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในห้องสมุดขัดข้อง แนะนำให้ตรวจสอบระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต และเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตจะได้ส่งสัญญาณให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
- 4) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านสื่อ ได้แก่ สื่อโสตทัศนประเภทวีดีโอควรจัดหาชุดคู่มือแนะนำการให้บริการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ควรจัดทำเนื้อหาที่ใหม่เพื่อที่จะได้รับรู้ข่าวสารใหม่ๆ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสารควรจัดหาให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ และมัลติมีเดียประเภทภาพศิลป์ควรจัดหาเพิ่มเพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมพิเศษ
- 5) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา ควรมีบุคลากรประจำไว้ดูแลให้บริการอำนวยความสะดวกในห้องประชุม และดูแลเครื่องปรับอากาศให้มีประสิทธิภาพในการใช้งาน

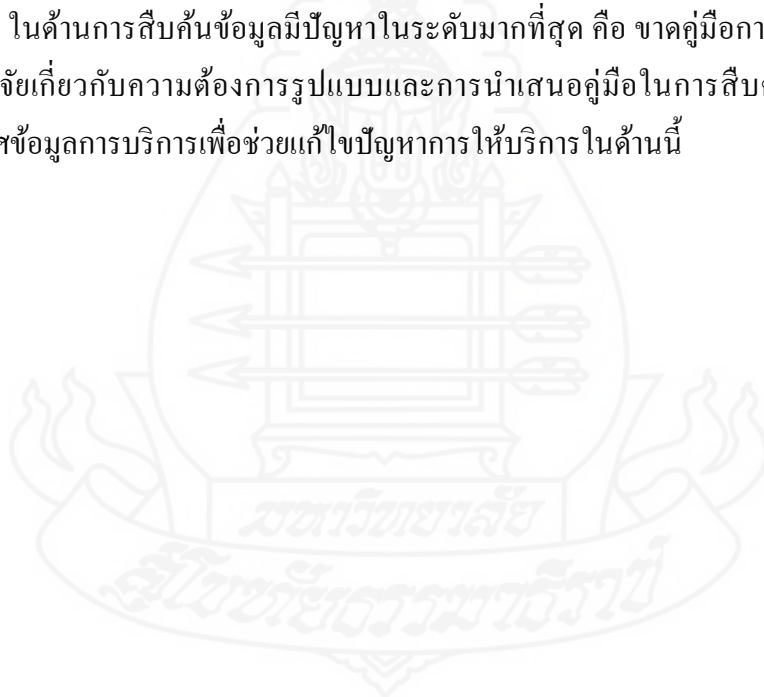
6) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านบุคลากรในเรื่องไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ควรจัดฝึกอบรมเรื่องพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เพื่อที่บุคลากรให้บริการจะพัฒนาและใส่ใจผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

7) ควรปรับปรุงการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้นในแต่ละส่วนการให้บริการ และปรับปรุงให้มีการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 จากการสอบถามความคิดเห็นปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่า ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีปัญหาในระดับมากที่สุด คือ การแนะแนวการศึกษา หลักสูตรปริญญาตรีน่าจะมีการวิจัยเพื่อสอบถามนักศึกษาถึงปัจจัยที่ให้บริการแนะแนวการศึกษา หลักสูตรปริญญาตรีประสบความสำเร็จที่นำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแนะแนวการศึกษา

3.2.2 ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในด้านการสืบค้นข้อมูลมีปัญหาในระดับมากที่สุด คือ ขาดคู่มือการสืบค้นข้อมูลน่าจะได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการรูปแบบและการนำเสนอคู่มือในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศข้อมูลการบริการเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการให้บริการในด้านนี้





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิตติมา รัคนาค (2543) “การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ต่อบริการแนะแนวของฝ่ายแนะแนวการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช”
รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2540) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จรีพร โชติพิบูลทรัพย์ (2543) “การสำรวจสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา
บริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี
นครสวรรค์ และสุโขทัย” รายงานการวิจัย สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จุฑามาศ เจริญธรรม (2544) “การนิเทศการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ดวงสุดา แสงสุดา (2542) “การพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการการศึกษานอก
โรงเรียน อำเภอในภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดรุณี คงสุวรรณ (2542) “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง”
สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธาริณี ผูกอยู่ (2551) “ปัญหาการให้บริการของศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับ
มัธยมศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชนัสต์ เกษม ไชยนันท์ (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
ในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นภาพัทน์ แก้วอ่อน (2546) “ปัญหาการให้บริการสื่อการศึกษาของครูประจำศูนย์การเรียนชุมชน
ในเขตการศึกษา 9” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- นิภาพร ภาคอุทัย (2547) “การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษาศาสตร์
 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิพนธ์ แคนดอกลง (2547) “การพัฒนาระบบจัดเก็บ สืบค้น และค้นคืนหนังสือเอกสารการสอน
 ชุดวิชามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โปรแกรม CDS/ISIS for Windows ใน
 ห้องสมุด ศูนย์วิทย์พัฒนาสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง” ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต
 สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ประนอม เทียมเวช (2553) “รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่
 นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก” สถาบันวิจัยและพัฒนา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พัชรพร ปาลสุข (2541) “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
 ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดเพชรบุรี รายงานการวิจัย
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มณูญ ศรีวิรัตน์ (2546) “คุณภาพการบริการ” กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ (2545) “แนวโน้มลักษณะการใช้บริการการศึกษาผ่านศูนย์วิทย์พัฒนา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน (2540) “พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525” กรุงเทพมหานคร
 นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- วรนุช เสรีวัฒนา (2548) “ทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ในกำกับของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
 การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2541) “ปฏิบัติการชุดสื่อประสมเพื่อการศึกษา” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
 ประสบการณ์วิชาชีพเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) “คุณภาพการให้บริการ” พิมพ์ครั้งที่ 4
 สำนักพิมพ์ส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

- วีระพันธ์ พานิชย์ (2548) “การพัฒนาระบบงานปฏิบัติการเทคโนโลยี ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- วันทณีย์ ณ พัทลุง (2542) “แหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้า ความต้องการการบริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาบริการของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศิริลักษณ์ ดีไพบูลย์ (2554) “การประกันคุณภาพในหน่วยงาน” จุลสาร สำนักงานวิจัยและพัฒนาการทางทหาร กองทัพเรือ
- ศุภกิจ ชมประยูร (2544) “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ” สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (2548) “คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษา ปี 2548” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย (2552) “การประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสุโขทัย
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ (2552) “การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2552” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี (2553) “การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี (2552) “การประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ประจำปีการศึกษา 2552” ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี (2553) “การประเมินตนเอง ประจำปี การศึกษา 2553” ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช (2550) “การประเมินคุณภาพ การศึกษา ภายในประจำปีการศึกษา 2550” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช

- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ชะลา (2553) “การประเมินตนเอง ประจำปี
งบประมาณ 2553” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ชะลา
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (2553) “รายงานผลการประเมิน
คุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2553”
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (2554) “รายงานผลการดำเนินงานตาม
แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554”
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง (2552) “รายงานการประเมินตนเอง
ปีการศึกษา 2552” ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง
- ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี (2551) “การประเมินคุณภาพการศึกษา
ภายในประจำปีการศึกษา 2551” ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อุดรธานี
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) *เคล็ดลับการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร พีซี พรินท์เทค
- สุมาลี เดชบุญพบ (2548) “การดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ (2553) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียน” สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพมหานคร
- สุรพงษ์ คนองเดช (2541) “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของ
รัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เสนห์ จุ้ยโต (2548) “แบบจำลองการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันด้านการบริหารของ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2544) “แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ”
ฉบับที่ 8 กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550) “โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ” เอกสารคู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ กรุงเทพมหานคร

สำนักวิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2555) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Dennis, Ginger Ann. (2001). *“Behaviors of distance education support personnel that Press college and university faculty teaching on-line course: A critical and analysis”*

John W. Best and James V. Kahn (1986). *“Research in education. Boston : Allyn and Bacon.”*

Lafferty, Peter and Rowe,Julain.(1995). *“The Hutchison Dictionary of Science 2 nd ed. Oxford Gerat Britain Helicon.”*

Urchick, Stephanie A. (2004). *“Perceived service satisfaction and its impact on adult students’ university.”*





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



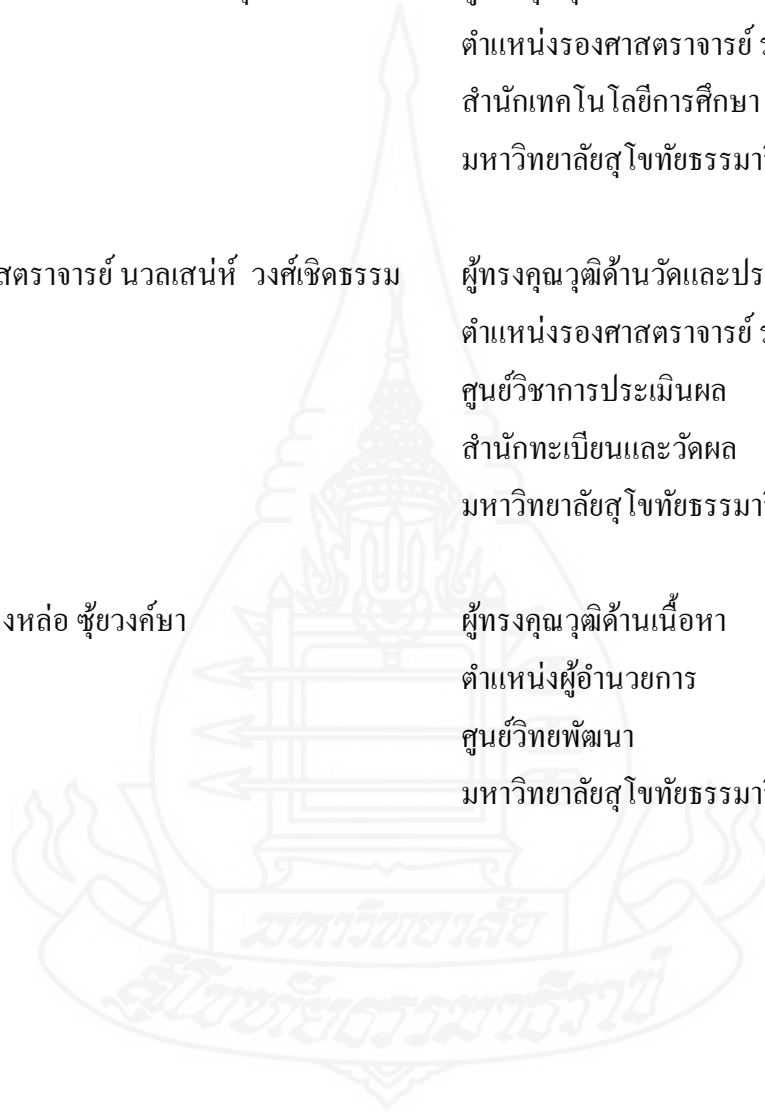
ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ สาธิต วิมลคุณารักษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ระดับ 9
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล
ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ระดับ 9
ศูนย์วิชาการประเมินผล
สำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. นายทองหล่อ ชุ่ยวงศ์ษา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา
ตำแหน่งผู้อำนวยการ
ศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
2. ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
3. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นจากการใช้ค่าน้ำหนักดังนี้

5	หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับปัญหามาก
3	หมายถึง	ระดับปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
1	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 9 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านห้องสมุด

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านสื่อ

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากร

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 9 ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง โดยการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เกิดประโยชน์สูงสุด โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม

(นางสาวฉัตรพัชร มะลิวัลย์)

ผู้วิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 - 35 ปี
 3. 36 - 45 ปี 4. 46 - 55 ปี
 5. 66 ปีขึ้นไป

3. คุณวุฒิทางการศึกษา

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

4. สถานภาพ

1. นักศึกษา 2. ประชาชนทั่วไป

5. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

1. 1-2 ครั้ง/เดือน 2. 3-4 ครั้ง/เดือน
 3. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ 4. 3-7 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง
โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
4 หมายถึงระดับปัญหามาก
3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
2.1 ปัญหาการให้บริการแนะแนว						
1	แนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี					
2	แนะแนวการศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา					
3	แนะแนวการศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตร					
4	แนะแนวการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรม					
2.2 ปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษา						
1	ให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาตรี					
2	ให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา					
3	ให้คำปรึกษาเพื่อศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตร					
4	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม					

ตอนที่ 3 ปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง
โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
4 หมายถึงระดับปัญหามาก
3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
3.1 ปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล						
1	ขาดคู่มือในการสืบค้น					
2	ขาดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ					
3	ระบบเครือข่ายไม่ดี					
4	ระบบการสืบค้นไม่ดี					
5	ประสิทธิภาพของการสืบค้น					
6	เครื่องมือสืบค้นข้อมูลชำรุด					
7	ไม่มีความทันสมัย					
3.2. ปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ						
1	ทรัพยากรสารสนเทศมิให้เลือกใช้บริการน้อย					
2	จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ					
3	ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย					

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
4	ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ					
5	การยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง

โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับปัญหามาก
- 3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
- 1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
4.1 ปัญหาการให้บริการห้องสมุด						
1	ขาดบุคลากรในห้องสมุด					
2	โต๊ะ เก้าอี้ ภายในห้องสมุดไม่เพียงพอ					
3	ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการเพื่อการสืบค้น					
4	สัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในห้องสมุดล่ม					
5	ไม่มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่					

ตอนที่ 5 ปัญหาการให้บริการด้านสื่อ

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง
โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับปัญหามาก
- 3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
- 1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านสื่อ ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
5.1 ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อโสตทัศน						
1	วีซีดี					
2	ดีวีดี					
3	แผ่นดิสก์					
4	ซีดีเสียง					
5	ซีดีรอม					
5.2 ปัญหาการให้บริการสื่อโสตทัศน						
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการสื่อโสตทัศน					
2	สื่อโสตทัศนไม่เพียงพอ					
3	คุณภาพของสื่อโสตทัศน					
4	สื่อโสตทัศนไม่มีความทันสมัย					
5	ไม่มีบริการสื่อโสตทัศนตามภารกิจ					

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านสื่อ ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
1	สไลด์คอมพิวเตอร์					
2	แผ่นวีดิทัศน์ระบบดิจิทัล					
3	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
4	หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์					
5.4 ปัญหาการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์						
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ					
3	คุณภาพของสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
4	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความทันสมัย					
5	ไม่มีบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามภารกิจ					
5.5 ปัญหาการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์						
1	หนังสือพิมพ์					
2	วารสาร					
3	จุลสาร					
4	พจนานุกรม					
5	วิทยานิพนธ์					
5.6 ปัญหาการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์						
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
2	สื่อสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอ					
3	คุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์					
4	สื่อสิ่งพิมพ์ไม่มีความทันสมัย					
5	ไม่มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์ตามภารกิจ					

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านสื่อ ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
5.7 ปัญหาการให้บริการประเภทมัลติมีเดีย						
1	ภาพเคลื่อนไหว					
2	เสียง					
3	วีดิทัศน์					
4	ภาพศิลป์					
5	กราฟิก					
5.8 ปัญหาการให้บริการมัลติมีเดีย						
1	ไม่มีคำแนะนำการใช้บริการมัลติมีเดีย					
2	มัลติมีเดียไม่เพียงพอ					
3	คุณภาพของมัลติมีเดีย					
4	มัลติมีเดียไม่มีความทันสมัย					
5	ไม่มีบริการมัลติมีเดียตามภารกิจ					



ตอนที่ 6 ปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา
ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง
โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
4 หมายถึงระดับปัญหามาก
3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและห้องสัมมนา ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
6.1 ปัญหาการให้บริการห้องประชุม						
1	วัสดุอุปกรณ์ชำรุด					
2	ห้องประชุมไม่สะอาด					
3	ขาดบุคลากรให้บริการในห้องประชุม					
4	วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย					
5	อัตราค่าบริการการใช้ห้องประชุม					
6	สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่ครบถ้วน					
6.2 ปัญหาการให้บริการห้องสัมมนา						
1	เครื่องปรับอากาศชำรุด					
2	วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย					
3	มีเสียงรบกวนในห้องสัมมนา					
4	ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา					
5	ขาดบุคลากรให้บริการในห้องสัมมนา					

ตอนที่ 7 ปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง

โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับปัญหามาก
- 3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
- 1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
7.1 ปัญหาการให้บริการบุคลากร						
1	ไม่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ					
2	ไม่มีความสุภาพเรียบร้อย					
3	ไม่เพียงพอ					
4	ไม่มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
5	ไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามต้องการ					

ตอนที่ 8 ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนให้ตรงกับความเป็นจริง
โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
4 หมายถึงระดับปัญหามาก
3 หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
2 หมายถึงระดับปัญหาน้อย
1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
8.1 ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่						
1	สถานที่ไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ					
2	สถานที่ไม่สะอาด					
3	สถานที่อยู่ห่างไกลไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
4	สถานที่ไม่มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ					
5	สถานที่ไกลจากแหล่งชุมชน					
6	สถานที่ไม่มีห้องพักผ่อน					
7	สถานที่ที่มีห้องน้ำไม่เพียงพอ					
8	สถานที่ที่มีห้องน้ำที่ไม่สะอาด					
8.2 ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	ไม่มีร้านค้าให้บริการ					

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก	ระดับปัญหาการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
2	ไม่มีบริการร้านค้าแยกสาร					
3	ไม่มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ					
4	ไม่มีจุดให้บริการชมโทรทัศน์เพื่อรับข่าวสาร					
5	ไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ					
6	ไม่มีน้ำดื่มฟรีให้บริการ					
7	ไม่มีอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับผู้ใช้บริการ					
8	ไม่มีการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ					



ตอนที่ 9 ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการ

ศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

1. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา

.....
.....

2. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านห้องสมุด

.....
.....

4. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านสื่อ

.....
.....

5. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร

.....
.....

6. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านห้องประชุมและสัมมนา

.....
.....

7. ข้อเสนอแนะปัญหาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่โปรดกรุณาตอบแบบสอบถาม *****





ภาคผนวก ค

แบบประเมินผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินแบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

คำชี้แจง

1. แบบประเมิน มี 2 ขั้นตอน
 - ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2. ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบสอบถาม
2. โปรดกาเครื่องหมาย (✓) ในระดับตามความต้องการประเมินของท่าน

ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. ข้อคำถามสอดคล้องกับปัญหา		✓			
2. ข้อคำถามมีความชัดเจน		✓			
3. ข้อคำถามใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย		✓			
4. ข้อคำถามมีความสั้นกระชับรัด		✓			
5. ข้อคำถามมีความสัมพันธ์กับหัวเรื่อง		✓			
6. ข้อคำถามมีปริมาณที่เหมาะสม		✓			

ตอนที่ 2. ข้อเสนอแนะของการประเมิน

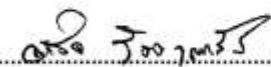
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

โดยภาพรวมคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับใด

() ดีมาก (✓) ดี () ปานกลาง () น้อย () น้อยมาก

ลงชื่อ.....  ผู้ประเมิน

(รองศาสตราจารย์ สาทิต วินอกุนารักษ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

แบบประเมินแบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช นครนายก

คำชี้แจง

- แบบประเมิน มี 2 ขั้นตอน
 ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2. ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบสอบถาม
- โปรดกาเครื่องหมาย (✓) ในระดับตามความต้องการประเมินของท่าน

ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. ข้อคำถามสอดคล้องกับปัญหา		✓			
2. ข้อคำถามมีความชัดเจน		✓			
3. ข้อคำถามใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย		✓			
4. ข้อคำถามมีความสั้นกะทัดรัด		✓			
5. ข้อคำถามมีความสัมพันธ์กับหัวเรื่อง		✓			
6. ข้อคำถามมีปริมาณที่เหมาะสม		✓			

ตอนที่ 2. ข้อเสนอแนะของการประเมิน

ข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงตามข้อ 1, 2, 11, 12

โดยภาพรวมคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับใด

() ดีมาก (✓) ดี () ปานกลาง () น้อย () น้อยมาก

ลงชื่อ นางพนิต วงศ์ ผู้ประเมิน

(รองศาสตราจารย์ นวณสนเทศ วงศ์เชิดธรรม)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล

แบบประเมินแบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช นครนายก

คำชี้แจง

- แบบประเมิน มี 2 ขั้นตอน
ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม
ตอนที่ 2. ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบสอบถาม
- โปรดกาเครื่องหมาย (✓) ในระดับตามความต้องการประเมินของท่าน

ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม

รายการประเมิน		ระดับคุณภาพ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1.	ข้อคำถามสอดคล้องกับปัญหา	✓				
2.	ข้อคำถามมีความชัดเจน	✓				
3.	ข้อคำถามใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	✓				
4.	ข้อคำถามมีความสั้นกะทัดรัด	✓				
5.	ข้อคำถามมีความสัมพันธ์กับหัวเรื่อง	✓				
6.	ข้อคำถามมีปริมาณที่เหมาะสม	✓				

ตอนที่ 2. ข้อเสนอแนะของการประเมิน

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

โดยภาพรวมคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับใด

(✓) ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () น้อยมาก

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(อาจารย์ทองหล่อ ชัยวงศ์ษา)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณัฐพัชร มะลิวัลย์
วัน เดือน ปี	2 มิถุนายน 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) (โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยเอนิเนียริงคอนซัลแตนท์ จำกัด
ตำแหน่ง	เลขานุการกรรมการผู้จัดการ

