

ผนวก ข

แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบการศึกษาเรื่อง “CEM เพื่อการบริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา” แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับสถานะของท่าน

1. ชื่อ.....นามสกุล.....

เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ

☐ (1) ต่ำกว่า 25 ปี

☐ (2) 26-30 ปี

☐ (3) 31-35 ปี

☐ (4) 36-40 ปี

☐ (5) 41-45 ปี

☐ (6) 46-50 ปี

☐ (7) 51-55 ปี

☐ (8) 56 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ (1) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ (2) ข้าราชการ

☐ (3) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านเป็นนักศึกษา ☐ ปัจจุบัน ☐ ศิษย์เก่า

หลักสูตร

☐ (1) การบริหารงานเทคโนโลยี หมวด.....รุ่น.....

☐ (2) การบริหารงานวัฒนธรรม หมวด.....รุ่น.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา

1. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการการศึกษาทั้งก่อนเข้ามาศึกษา ขณะศึกษา และเมื่อจบการศึกษาแล้วเป็นอย่างไร ?
2. ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการแบบใดจากวิทยาลัย และได้รับการตามที่คาดหวังหรือไม่อย่างไร ?
3. ท่านทราบหรือไม่ว่ารูปแบบบริการการศึกษามีกี่แบบ และแบบใดที่สามารถตอบสนองความต้องการได้มากและน้อยที่สุดเพราะเหตุใด ?
4. ปัจจัยในการบริการอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการบริการการศึกษา ?
5. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการการศึกษามีอะไรบ้าง อย่างไร ?
6. ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการบริการการศึกษา

ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	จำนวน	เพศชาย	เพศหญิง
		จำนวน	จำนวน
1. เพศ	50	25	25
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 25	9	3	6
- 26-30	37	19	18
- 31-35	3	2	1
- 36-40	1	1	0
- 41-45	0	0	0
- 46-50	0	0	0
- 51 ปีขึ้นไป	0	0	0
3. อาชีพ			
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	3	1
- ข้าราชการ	13	8	5
- พนักงานบริษัทเอกชน	18	8	10
- ธุรกิจส่วนตัว	7	3	4
- อื่นๆ	8	5	3
4. สถานะทางการศึกษา			
- กำลังศึกษาอยู่	40	20	20
- ศิษย์เก่า	10	5	5
- หลักสูตรบริหารงานวัฒนธรรม	10	3	7
- หลักสูตรบริหารงานเทคโนโลยี หมวดการจัดการคอมพิวเตอร์	15	8	7
- หลักสูตรบริหารงานเทคโนโลยี หมวดการจัดการวิศวกรรม			
- หลักสูตรบริหารงานเทคโนโลยี หมวดการจัดการเทคโนโลยี	15	9	6
- หลักสูตรบริหารงานเทคโนโลยี หมวดการจัดการโทรคมนาคม			
- หลักสูตรบริหารงานเทคโนโลยี หมวดเทคโนโลยีค้ำปลึก			

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์

1. นายกฤษ ขาวดอน
2. นางสาวเรณู ศรีสินธรา
3. นางสาวนวลสมร เตชะกำพุช
4. นางสาวจันทิรา บริพันธ์
5. นางสาวธนพร ดังกรัตน์
6. นายจตุฏฐ์ จันทน
7. นายสันติภพ มีสวัสดิ์
8. นายสุรเชษฐ เม่นแย้ม
9. นายปิณฑะ สร้อยไมรา
10. นางสาวลาวัณย์ เนียมลาภ
11. นายมารุต ยิบกาญจนา
12. นายวัฒนชัย เปลี่ยนสมบัติ
13. นางสาวอริยา สกุลเทพ
14. นางสาวอริษาภัทร จังศิริวิทยากร
15. นางสาวอังคณา เกตุสวัสดิ์สมคร
16. นายวรวิทย์ นาคบุญนำ
17. นางสาวศศิวิมล ทุกขวิโร
18. นายณนท รั้งสโย
19. นางสาวเพ็ญจันทร์ ชัยรัตน์
20. นายนิทัศน์ ลีอารีย์กุล
21. นายอุเทน ดอนคงมี
22. นายศุภศิษฐ์ ติรภัทรกรรมกิจ
23. นายสมพงษ์ อุทัยธรรม
24. นางสาวธีรดา จอประเสริฐกุล
25. นางสาวศรัญญา ลิ้มปานานนท์
26. นายเฉลิมพล พลอาสา
27. นายคมกฤษณ์ เขียวแหลม

28. นายรัฐพงศ์ เลานเลิศวัฒนา
29. นางสาวหทัยกาญจน์ เจริญชีพ
30. นางสาวสกากริน เกิดเปี่ยม
31. นางสาวชุตตา ศิริไพบุณยสินธ์
32. นางสาวจากรวรรณ ภัคตรีน้อง
33. นางสาวโชติรส รัตนวราณะ
34. นางสาวนพวรรณ เพียรพนัสลัก
35. นางสาวปิยะนุช บัวน้ำจืด
36. นางสาวอุษา เปลี่ยนเชาวน์
37. นางสาวชลลดา จำนงค์พลี
38. นางสาวดวงเดือน จิบดี
39. นางสาวสริน นื่องไม้
40. นางสาววรรณิ์ สุนทรวัดณ์
41. นางสาวจินตนา รุจิเจริญชัย
42. นายวิโรจน์ ขจรโกวิทย์
43. นายทศพร ส่งแก้ว
44. นายวิทวัส แสงโชติช่วงชัย
45. นายชัชวาล ตรังตรีชาติ
46. นางประวิทย์ หล่อวิเชียรชัย
47. นายศุภกิจ ทองเสมา
48. นางการุณ ใจเมือง
49. นายวิบูลย์ ชัดรธนพรโยธิน
50. นายสุรเชษฐ์ วินียกุล

ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา

	หัวข้อสัมภาษณ์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา จำนวน 6 คน						จำนวน	
		1	2	3	4	5	6	ท	ญ
1. การบริการทางการศึกษาการบริหารจัดการหลักสูตรหรือไม่ อย่างไร ?									
- มี									
- มีขั้นตอนในการให้บริการ มีการประชุมเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน		☑	☑	☑	-	-	☑	1	3
- มีการแนะนำ ชี้แจงระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ให้กับนักศึกษาเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง		☑	-	☑	-	☑	☑	1	3
- ยังไม่มีผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์ชัดเจน		-	-	-	☑	-	-	1	-
2. องค์การมีการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่บริการทางการศึกษาหรือไม่ อย่างไร ?									
- มี									
- การจัดฝึกอบรม		☑	-	-	-	☑	☑	1	2
- มีสวัสดิการ เงินเดือน โบนัสให้		-	-	-	-	☑	-	-	1
- ไม่มี									
- ยังไม่เคยมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ		-	☑	☑	☑	-	-	1	2
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ เงินเดือน ไม่คุ้มค่า ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ได้		☑	☑	-	-	-	-	1	1
- อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการบริการ เช่น ระบบการยืม - คืนของห้องสมุดยังเป็นระบบ Manual		-	☑	☑	-	-	-	-	2
3. ท่านทราบหรือไม่ว่านักศึกษามีความต้องการ ความคาดหวังในการบริการทางการศึกษาอย่างไร ?									
- ความสะดวก สบายในการบริการในด้านต่างๆ		☑	☑	☑	-	-	☑	1	3
- ความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร		☑	☑	☑	☑	☑	-	2	3
- ความรวดเร็ว ทันทันที ตอบสนองความต้องการได้ทันที		☑	☑	☑	-	-	☑	1	3
- เจ้าหน้าที่มี Service mind ยิ้มแย้มแจ่มใส		☑	☑	-	-	☑	☑	1	3
- ต้องการอาหาร - ของว่างเลี้ยง		-	☑	☑	-	-	-	-	2
- อุปกรณ์การเรียนการสอน , เอกสารประกอบการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ		-	☑	☑	-	-	☑	-	3
- ต้องการอาจารย์ประจำ		-	-	-	☑	-	-	1	-

ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา

	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา จำนวน 6 คน						จำนวน	
	1	2	3	4	5	6	ท	ญ
หัวข้อสัมภาษณ์								
และมีวิธีการจัดการบริการอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา								
- การประชุมภายในแผนกเพื่อหาแนวทางแก้ไข	✓	-	-	-	-	✓	1	1
- จัดการอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่	✓	-	-	-	-	✓	1	1
- การกำหนดเป้าหมาย และวิธีปฏิบัติงาน	-	-	-	✓	-	-	1	-
- วิทยาลัยยังขาดการบริหารจัดการในเรื่องนี้	-	✓	✓	-	-	-	-	2
4. รูปแบบของการบริการการศึกษามีที่แบบ อย่างไรบ้าง ?								
- การตอบข้อซักถาม / รับคำร้อง / ให้อีเมลผ่านเดาโมเตอร์บริการการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	4
- การตอบข้อซักถาม / ให้อีเมลผ่านโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	4
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Website ของวิทยาลัย หรือทาง E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	4
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-	✓	✓	✓	✓	1	3
5. ปัจจัยในการบริการการศึกษายังมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษา และมีผลกระทบอย่างไร ?								
- เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา								
- ข้อมูลการสื่อสารผิดพลาด มีการเปลี่ยนแปลงทำให้เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามไม่ถูกต้อง ตอบไม่เหมือนกัน ทำให้นักศึกษาเข้าใจคลาดเคลื่อน	✓	✓	-	✓	✓	✓	2	3
- ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาและเจ้าหน้าที่ส่วน Back Office ทำให้ข้อมูลล่าช้า หรือมีการผิดพลาด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	4
- เจ้าหน้าที่ไม่มี Service mind ทำให้นักศึกษาไม่ยอมมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่	✓	✓	-	-	-	-	1	1
- ขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา	-	✓	✓	-	-	-	-	2
- ความต้องการ ความคาดหวังของนักศึกษามีไม่จำกัด ทำให้บริการทำอย่างไรก็เพียงพอ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้	-	✓	✓	-	-	-	-	2
- ผลตอบแทน สวัสดิการ เงินเดือนน้อย ไม่คุ้มค่า	✓	-	-	-	-	-	1	-
- เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน								
- อุปกรณ์เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ไม่มีประสิทธิภาพ เช่นระบบการพิมพ์ - พิมพ์หนังสือในห้องสมุด ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	-	✓	✓	-	-	-	-	2
- เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่มีคุณภาพ	✓	-	-	-	-	✓	1	1

ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่บริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา

หัวข้อสัมภาษณ์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา จำนวน 6 คน						จำนวน
	1	2	3	4	5	6	
- เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ	+	-	-	-	+	-	1 1
- ขาดระบบการจัดการเกี่ยวกับบริการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ทำให้การทำงานของผู้เจ้าหน้าที่ไม่สะดวก ราบรื่นเท่าที่ควร	-	+	-	+	+	-	1 2
- สถานที่							
- ห้องเรียนคับแคบ และมีไม่เพียงพอ ทำให้นักศึกษาต้องนั่งเบียดกัน และต้องขอให้ห้องเรียนของตนเองอื่น	+	+	-	-	-	+	1 2
- ห้อง Meeting มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	-	+	-	-	-	-	- 1
- ห้องสมุดมีขนาดเล็ก และระบบการยืม - คืนยังเป็นแบบ manual ทำให้เกิดความล่าช้าในการยืม - คืนหนังสือ	+	+	-	-	-	-	1 1
- เคา์นเตอร์บริการการศึกษามีลักษณะเปิดโล่ง ทำให้นักศึกษาขาดระเบียบวินัย ส่งผลให้การบริการช้า ไม่ทันต่อความต้องการ	+	-	-	-	-	-	1 -
6. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการการศึกษาจะมีอะไรบ้าง ?							
- ขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาและเจ้าหน้าที่ back office	+	+	+	-	+	+	1 4
- ขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่บริการการศึกษากับนักศึกษา และอาจารย์ผู้สอน	+	-	+	-	-	-	1 1
- นักศึกษามีความคาดหวัง ความต้องการไม่สิ้นสุด ทำให้บริการอย่างไรก็ไม่เพียงพอ	+	+	-	-	+	+	1 3
- เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคาด service mind ไม่ได้ใส่ใจในการบริการเท่าที่ควร	-	+	+	-	-	-	- 2
- สถานที่เรียน / ห้อง Meeting มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	-	+	+	-	+	+	- 4
- นักศึกษาขาดระเบียบวินัย ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	+	+	+	-	-	-	1 2
- ขาดระบบที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลต่างๆ ได้กับนักศึกษาได้	-	+	-	-	-	-	- 1
- การขอเอกสารรับรองต่างๆ มีขั้นตอนมาก เกิดความล่าช้า เพราะไม่มีอาจารย์ประจำ และผู้บริหารบางส่วนไม่ได้เข้าวิทยาลัยทุกวัน	+	-	+	-	-	-	1 1
- ห้องเรียนคับแคบ และมีไม่เพียงพอต่อการใช้สถานที่ของคณะอื่น โดยเฉพาะวันเสาร์ - อาทิตย์ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานลำบากมากขึ้น	+	-	-	-	-	-	- 1
- ห้องสมุดมีขนาดเล็ก และระบบการยืม - คืนยังเป็นแบบ manual ทำให้ยากต่อการติดตามหนังสือที่พ้นกำหนดการยืม - คืน	+	-	-	-	+	-	1 1
- กำหนดการทำงาน ปฏิบัติการทำงานต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ไม่สามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ถูกต้อง	+	-	+	-	-	-	1 1
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารทาง Internet บางครั้งเกิดปัญหา Internet ล่ม หรือนักศึกษาไม่ได้เข้าไปสืบข้อมูล ทำให้นักศึกษาไม่ทราบข้อมูล	+	-	+	-	-	+	1 2
- มีเจ้าหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องบริเวณแดนนัดรถ เวลาที่นักศึกษาจะมาติดต่องานจะคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	-	-	+	-	-	-	- 1

ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษ

	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา จำนวน 6 คน						จำนวน	
	1	2	3	4	5	6	ข	ญ
หน้าข้อสัมภาษณ์								
- กฎระเบียบที่กำหนดให้มีการยื่นใบสมัครเรียนให้นักศึกษาลดอัตราค่าเล่าเรียนให้แก่นักเรียนที่ทำงาน	-	-	-	-	✓	-	-	2
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้งานไม่คล่องตัว	-	-	-	✓	-	-	1	-
- ผู้บริหารควรให้แนวคิด เป้าหมาย ขอบเขตของงานบริการที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	-	✓	-	-	1	-
7. ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับบริการการศึกษา								
- ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับบริการให้กับเจ้าหน้าที่	✓	✓	✓	-	✓	✓	1	4
- ควรสร้างแรงจูงใจ ให้กับเจ้าหน้าที่มากขึ้น เช่น สวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น	✓	✓	-	-	-	-	1	1
- ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย สะดวก และถูกต้อง	-	✓	✓	-	-	-	-	2
- จัดเตรียมอุปกรณ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพเพื่อการใช้งานของทั้งเจ้าหน้าที่และนักศึกษา	-	✓	✓	-	-	-	-	2
- ให้ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษามากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบได้อย่างถูกต้อง	✓	✓	✓	-	-	-	1	2
- ควรมีการประเมินงานบริการภายใน และภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และนำผลมาปรับปรุงแก้ไข	✓	✓	✓	-	✓	-	1	3
- ควรมีการตรวจสอบระบบการทำงานออนไลน์ ใน Internet อย่างสม่ำเสมอ	-	-	✓	-	-	-	-	1
- ควรกำหนดทิศทาง เป้าหมาย ขอบเขตของงานบริการการศึกษาให้ชัดเจน	-	-	-	✓	✓	-	1	1
- ควรมีการจัดตารางเรียนในแต่ละวันให้ละเอียดทุก ๆ วัน	-	-	-	-	-	-	-	1
- ควรให้หัวหน้างาน หรือผู้บริหารมาอยู่บริการการศึกษาเพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง	-	-	-	-	-	✓	-	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่ Back Office และ Front Office ให้ที่เดียวกันเพื่อความสะดวกในการทำงาน	-	-	-	-	-	✓	-	1

