บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นสถาบันการศึกษาที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกลที่มีระบบการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างศึกษาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่ใช้วิธีศึกษาโดยผ่านสื่อการสอนต่างๆ ได้แก่ ศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งไปให้ทางไปรษณีย์ ศึกษาจากสื่อวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ การสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.ประจำจังหวัดทั่วประเทศ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองจากวัสดุการศึกษาอื่น ๆ ณ มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดทุกจังหวัด และนักศึกษาสามารถสอบได้ตามสนามสอบที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีการแจ้งวัน เวลาสอบ และแจ้งผลสอบทางไปรษณีย์

การจัดการเรียนการสอนด้วยระบบการศึกษาทางไกล ทำให้ มสธ. มีนักศึกษากระจัดกระจายอยู่ทั่วประเทศ เป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาสำหรับประชาชนโดยไม่มีระยะทางมากีดกั้น ระบบการศึกษาทางไกลจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้นักศึกษาได้ทราบ เข้าใจข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับ มสธ. เช่น สถานที่สอนเสริม วัน เวลา สถานที่สอบ การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ กิจกรรมของนักศึกษา กิจกรรมของมหาวิทยาลัยหรือสาขาวิชา การบริการการศึกษา เป็นต้น ถึงแม้ว่าข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้บางกิจกรรมได้มีการสื่อสารด้วยจดหมายจากมหาวิทยาลัยถึงนักศึกษาแล้วก็ตามที แต่ยังมีนักศึกษาบางส่วนที่อาจไม่ได้รับการติดต่อสื่อสาร หรือไม่เข้าใจ แต่ด้วยเหตุผลประการใดก็ตามนักศึกษาที่จำเป็นต้องสื่อสารกลับมายังมหาวิทยาลัยในเรื่องราวต่าง ๆ นั้น มสธ.ได้จัดตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครองรับการสื่อสารของนักศึกษา เช่น ศูนย์สารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์ เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศผ่านสื่อบุคคล สื่อมวลชนและสื่อสมัยใหม่

1. ศูนย์สารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อ 1) เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย 2) เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามแก่ผู้สอบถามเข้ามาโดยผ่านช่องทาง/สื่อต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ 3) เป็นการส่งเสริมให้ระบบการบริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 4) เป็นการให้บริการสารสนเทศนอกสถานที่ให้เข้าถึงนักศึกษาและชุมชน 5) ทำหน้าที่รวบรวมปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขและลดปัญหาที่เกิดขึ้น โดยศูนย์สารสนเทศให้บริการข้อมูลข่าวสาร และตอบคำถาม ผ่านทาง โทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา การมาติดต่อด้วยตนเอง รายการวิทยุโทรทัศน์ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

2. งานประชาสัมพันธ์ สังกัดกองกลาง มีภารกิจเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ในรูปแบบ ข่าว มสธ. แผ่นพับ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการโทรทัศน์ และส่งข่าวเผยแพร่สื่อมวลชน

3. ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล มีการให้บริการตอบปัญหานักศึกษาทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เนต และนักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเองที่ มสธ.

4. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา รับผิดชอบบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพเพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดบริการแนะแนวการศึกษาให้แก่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป รู้จัก เข้าใจ และ คุ้นเคยกับระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดกิจกรรมแนะแนวการศึกษาและการให้คำปรึกษาแนะแนว รวมทั้งผลิตสื่อแนะแนวการศึกษาต่างๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเอง ตลอดจนพัฒนาวิธีการศึกษาให้เหมาะสมกับตนเอง และมีโอกาสสำเร็จการศึกษา

5. ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา รับผิดชอบในการบริการและให้คำแนะนำพร้อมตอบปัญหาเกี่ยวกับ วัสดุ และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ประกอบด้วย เอกสารการสอน เอกสาร โสตทัศน์ เทปเสียง วีซีดีประจำชุดวิชา ข่าว มสธ. ตลอดจนสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่จัดส่งให้แก่นักศึกษาและผู้เรียนโครงการต่าง ๆ ทั่วประเทศ

6. ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา ดำเนินงานงานจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชาและการจัดสอนเสริม โดยมีผลผลิตการดำเนินงาน การบริการจัดสอนเสริมในรูปแบบต่าง ๆ และจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชา ระดับปริญญาตรี ใน 8 สาขาวิชา

7. ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในด้านการเรียนการสอนที่ไม่มุ่งปริญญาบัตร ตามโครงการสัมฤทธิบัตร ที่เปิดโอกาสให้แก่ผู้เรียนที่ไม่จำกัดเพศวัย และวุฒิการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และหน้าที่การงานซึ่งผู้มาเรียนสัมฤทธิบัตรมีทั้งประชาชนทั่วไปและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีของ มสธ. โดยฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกลมีหน้าที่ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง แผ่นพับ โปสเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบปัญหาแก่ผู้สนใจ และผู้เรียนที่มาติดต่อด้วยตนเอง ทางจดหมาย ทางโทรศัพท์ และทางอินเตอร์เน็ต

8. ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ ดำเนินงานจัดอบรมเข้มชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพ ของสาขาวิชาทั้ง 12 สาขาวิชา และจัดอบรมเข้มพิเศษชุดวิชาต่าง ๆ ที่ผู้เรียนสอบไม่ผ่าน จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป และเหลือชุดวิชาที่ต้องเรียน 3 ชุดวิชาสุดท้าย ทั้งนี้อยู่ที่ดุลยพินิจของสาขาวิชาที่จะเปิดให้มีการจัดอบรมเข้มพิเศษในชุดวิชาที่ค่อนข้างยากสำหรับนักศึกษาหรือไม่

9. ศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์ คือ ลำปาง สุโขทัย นครสวรรค์ อุดรธานี อุบลราชธานี นครนายก เพชรบุรี จันทบุรี นครศรีธรรมราช ยะลา จัดตั้งขึ้นเพื่อขยายบริการทางวิชาการและเสริมระบบการเรียนการสอนทางไกลให้มีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งให้บริการของมหาวิทยาลัยที่กระจายถึงนักศึกษาที่อยู่ในจังหวัดต่าง ๆ อย่างครอบคลุม รวมทั้งการบริการวิชาการแก่ชุมชน อาทิ บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา บริการให้คำปรึกษาด้วยวิธีการนัดหมายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบริการส่งข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีการแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานเป็น 3 งาน คือ งานอำนวยการและธุรการ งานส่งเสริมและบริการการศึกษา และงานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาจะอยู่ในความรับผิดชอบ ของงานส่งเสริมและบริการการศึกษา โดยมีการให้บริการผ่านทางสื่อบุคคล กระดานสนทนา จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

มสธ. ตระหนักดีว่า นักศึกษาคือหัวใจของมหาวิทยาลัย หากมหาวิทยาลัยสามารถสื่อสารให้นักศึกษาได้รับทราบ เข้าใจ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ตามที่ต้องการได้ ปัญหาการลาออกกลางคันก็จะลดลง ปริมาณนักศึกษาน่าจะเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อการประกันคุณภาพและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

การที่หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ต่างอยู่อย่างกระจัดกระจายและต่างให้บริการกับนักศึกษาตามภารกิจของตนเอง ขาดการมองในภาพรวม ขาดการแบ่งปันปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานร่วมกัน อันส่งผลไปสู่การขาดการพัฒนารูปแบบ เนื้อหาและช่องทางที่เหมาะสม ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา จึงเห็นสมควรมีการศึกษาถึงรูปแบบ วิธีการ ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างไร นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศในระดับใด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบ เนื้อหา สื่อในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษาต่อไป

2. ปัญหานำวิจัย

2.1 สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักนักศึกษาเป็นอย่างไร

2.2 รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา เป็นอย่างไร

2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับใด

2.4 แนวทางการพัฒนารูปแบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษาควรเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์

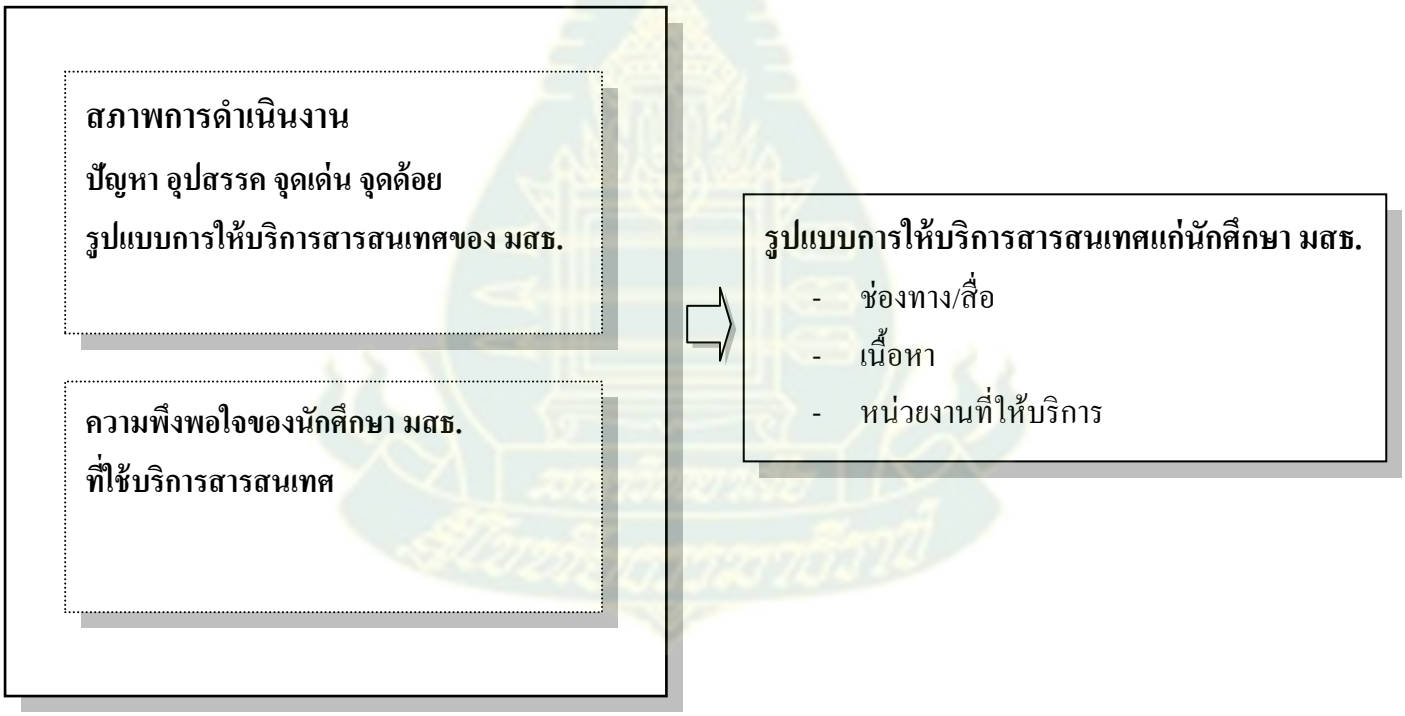
3.1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

3.2 เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ

3.4 เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



5. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา มสธ. ของบุคลากร มสธ. จำนวน 55 คน ได้แก่ส่วนกลาง 8 หน่วยงาน คือ ศูนย์สารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา(สทว.) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค (สบศ.) งานสัมฤทธิบัตร (สศต.) ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ (สว) และหน่วยงานส่วนภูมิภาคคือ ศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์ ที่ให้บริการสารสนเทศในปี 2551 ดังนี้ 1. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ลำปาง 2. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย 3. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครสวรรค์ 4. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี 5. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุบลราชธานี 6. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก 7. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี 8. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จันทบุรี 9. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช 10. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ยะลา

6. นิยามคำศัพท์

- สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่นักศึกษาต้องการ หรือ มสธ. ต้องการแจ้งให้นักศึกษาทราบ

- สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย ของการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการสารสนเทศ ปัญหา อุปสรรค ที่ปฏิบัติทั้งในด้านหน่วยงานและผู้มารับบริการ จุดเด่น จุดด้อยในการให้บริการสารสนเทศในแง่ของ คน วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการตอบคำถามแก่นักศึกษา ผ่านทางสื่อบุคคล โทรศัพท์ จดหมายข่าว จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา รายการวิทยุและโทรทัศน์ ของ มสธ. และเรื่องที่ให้บริการสารสนเทศตามภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

- หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์สารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา (สทว.) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค (สบศ.) ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล (สศต.) ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ (สว) ศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์ ได้แก่ ลำปาง สุโขทัย นครสวรรค์ อุดรธานี อุบลราชธานี นครนายก เพชรบุรี จันทบุรี นครศรีธรรมราช ยะลา

- นักศึกษา หมายถึง นักศึกษา มสธ. หลักสูตรปริญญาตรี และที่เรียนโครงการสัมฤทธิบัตรที่ติดต่อและรับข่าวสารจากมสธ. ผ่านช่องทางของ ศูนย์สารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา (สทว.) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค

(สบศ.) ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล (สศต.) ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ (สว.) ศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์ ได้แก่ ลำปาง สุโขทัย นครสวรรค์ อุดรธานี อุบลราชธานี นครนายก เพชรบุรี จันทบุรี นครศรีธรรมราช ยะลา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

7.2 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาวางแผนการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช