

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

เพื่อเป็นการศึกษาสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. คณะผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ปรากฏผลดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด มสธ.

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
1.1 ผู้อำนวยการศูนย์	82	33.33
1.2 รองผู้อำนวยการศูนย์	82	33.33
1.3 เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา	82	33.33
รวม	246	100.00
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับศูนย์บริการการศึกษา มสธ.		
2.1 ต่ำกว่า 3 ปี	39	15.85
2.2 ระหว่าง 3 – 5 ปี	95	38.62
2.3 มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	112	45.53
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรประจำศูนย์บริการการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา 82 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา 82 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา 82 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เช่นกัน

ทั้งนี้โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับศูนย์บริการการศึกษามากกว่า 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45.53 รองลงมาคือ ระยะเวลาระหว่าง 3-5 ปี 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.62 และต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 ตามลำดับ

1.2 สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา 3) ด้านการสอนเสริม 4) ด้านการสอบ และ 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 - 4.6 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ที่	ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ มสธ. กับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น)	3.58	0.24	3
2.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานราชการภายในจังหวัด	3.01	0.23	10
3.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับภาคเอกชนภายในจังหวัด	2.45	0.36	8
4.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับสื่อประเภทเสียงตามสาย	2.47	0.47	7
5.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับวิทยุชุมชนในท้องถิ่น	3.26	0.44	9

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ที่	ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
6.	ศูนย์ฯ ได้รับข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ล่าช้าทำให้ไม่ทันเหตุการณ์	3.53	0.62	4
7.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยขาด ความชัดเจน	3.50	0.48	6
8.	ควรมีหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่ง กลางในการประสานข้อมูลข่าวสาร	3.67	0.69	2
9.	ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล ข่าวสารเป็นการเฉพาะ	3.74	0.56	1
10	ศูนย์ฯ นำข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย เผยแพร่ใน Website ของโรงเรียน	3.52	0.57	5
	รวม	3.27	0.63	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวมผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะ ควรมีหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งกลางในการประสานข้อมูลข่าวสาร และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ มสธ. กับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น)

ตารางที่ 4.3 สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศ
นักศึกษาและชมรมนักศึกษา

ที่	ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ศูนย์ฯ จัดห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ มีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.32	4.63	3
2.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการ ปฐมนิเทศนักศึกษากับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น	3.22	0.68	9
3.	ห้องประชุมมีแสงสว่างพอเพียง	4.18	0.71	7
4.	ห้องประชุมมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.24	0.64	5
5.	ห้องประชุมไม่มีเสียงรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง	4.37	0.51	2
6.	โต๊ะ / เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอกับนักศึกษา	3.53	0.83	8
7.	ศูนย์ฯ มีห้องและสถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรม	2.78	0.88	10
8.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องเสียงที่ใช้ ในการปฐมนิเทศ	4.31	0.63	4
9.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการศึกษาอย่างเหมาะสม	4.19	0.70	6
10.	มีป้าย/ แผ่นผังแสดงอาคารและห้องประชุมที่ใช้ ปฐมนิเทศนักศึกษา	4.52	0.72	1
	รวม	3.97	0.79	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยรวมผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการ
ศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา
และชมรมนักศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก
ที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับมีป้าย/ แผ่นผังแสดงอาคารและห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษา ส่วนเรื่อง
อื่น ๆ อยู่ในระดับมากและปานกลาง ที่สำคัญได้แก่ ห้องประชุมไม่มีเสียงรบกวนจากบริเวณ
ใกล้เคียง ศูนย์ฯ จัดห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวน
นักศึกษา และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องเสียงที่ใช้ในการปฐมนิเทศ

ตารางที่ 4.4 สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม

ที่	ด้านการสอนเสริม	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	การติดยุติประชาชนสัมพันธ์การสอนเสริมและชุดวิชาที่สอน	4.57	0.74	1
2.	มีป้ายบอกทางไปอาคาร/ ห้องสอนเสริมชัดเจน	4.51	0.72	3
3.	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีความเหมาะสม (เช่น มีแสงสว่างพอเพียง อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น)	4.34	0.68	4
4.	วัสดุและอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่มีจำนวนเพียงพอ	3.49	0.66	9
5.	วัสดุและอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาอยู่ในสภาพใช้การได้ดี	3.52	0.75	8
6.	ความพร้อมในการจัดห้องสอนเสริมในระบบทางไกลผ่าน Internet (e-tutorial)	2.89	0.89	10
7.	ความพร้อมในการจัดเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center)	2.83	0.91	11
8.	ความพร้อมในการจัดห้องโสตทัศนศึกษาสำหรับการสอนเสริมในบางชุดวิชาที่ต้องใช้ VCD/ DVD/ MP3 ประกอบการเรียนการสอน	3.54	0.63	7
9.	โต๊ะ/ เก้าอี้ มีจำนวนเพียงพอกับนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม	3.58	0.67	6
10.	จัดเจ้าหน้าที่ดูแลการรับเอกสารโสตทัศนศึกษาในชุดวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริม	4.23	0.58	5
11.	ความพร้อมในการจัดห้องพัก/ รับรองอาจารย์สอนเสริม	4.55	0.56	2
	รวม	3.82	0.64	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยรวมผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องที่เกี่ยวกับการติด

ป้ายประชาสัมพันธ์การสอบเสริมและชุดวิชาที่สอน รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมในการจัดห้องพัก/ รับรองอาจารย์สอนเสริม และมีป้ายบอกทางไปอาคาร/ ห้องสอนเสริมชัดเจน ส่วนเรื่องอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ

ที่	ด้านการสอบ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การสอบและชุดวิชาที่สอบในแต่ละครั้ง	4.53	0.63	6
2.	การติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการการสอบ	4.55	0.68	5
3.	จัดทำป้ายบอกทางไปอาคารและห้องสอบที่ชัดเจน	4.57	0.71	4
4.	จัดห้องสำหรับประชาสัมพันธ์/ ให้คำปรึกษา/ แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบให้กับนักศึกษา	4.62	0.75	3
5.	ความเหมาะสมของขนาดห้องที่ใช้สอบกับจำนวนนักศึกษา	4.51	0.82	8
6.	ห้องที่ใช้สอบมีแสงสว่างเพียงพอ	4.64	0.85	2
7.	ห้องที่ใช้สอบมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.68	0.84	1
8.	ไม่มีเสียงดังรบกวน ในบริเวณที่ใช้เป็นสนามสอบและห้องสอบ	4.54	0.60	7
9.	การอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดห้องสอบสำรอง เป็นต้น	4.51	0.66	8
10.	ความพร้อมในการจัดห้องสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam)	2.67	0.57	9
	รวม	4.38	0.72	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยรวมผู้อำนวยความสะดวกศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบอยู่ในระดับ

มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องที่ใช้สอบมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ห้องที่ใช้สอบมีแสงสว่างเพียงพอ และ ศูนย์ฯ จัดห้องสำหรับประชาสัมพันธ์/ ให้คำปรึกษา/ แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบให้กับ นักศึกษา ส่วนในเรื่องที่เกี่ยวกับความพร้อมในการจัดห้องสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ที่	ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	การบริการจำหน่ายใบสมัครนักเรียนระดับปริญญาตรี	4.12	0.74	7
2.	การบริการตอบคำถามทั่วไป	3.24	0.62	12
3.	การบริการตอบคำถามและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในระบบการสอนทางไกล	3.11	0.65	13
4.	การให้บริการที่เกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา	2.87	0.58	14
5.	ความพร้อมในการจัดบริการแนะแนวนัดหมาย	3.62	0.73	9
6.	ความพร้อมในการให้บริการห้องสมุด	2.66	0.59	18
7.	ความพร้อมในการให้บริการนักศึกษารับเอกสารการสอน	2.67	0.51	17
8.	การบริการรับสมัครนักศึกษาใหม่	2.53	0.62	20
9.	ความพร้อมในการให้บริการ Internet กับนักศึกษา/ อาจารย์/ บุคลากร มสธ.	2.58	0.64	19
10.	ความพร้อมในการให้บริการในลักษณะ One-Stop Service Center	2.75	0.73	16
11.	จัดบริการแบบคำร้องต่าง ๆ กับนักศึกษา	3.56	0.61	10
12.	จัดให้มีเครือข่ายโรงเรียนที่เป็นศูนย์ฯ ของ มสธ. กับโรงเรียนมัธยมศึกษาในพื้นที่ความรับผิดชอบ กับศูนย์วิทย์พัฒนา	2.81	0.66	15

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ที่	ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
13.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	4.53	0.73	1
14.	จัดสถานที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	4.49	0.82	4
15.	จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณโรงเรียน	4.47	0.88	5
16.	จัดบริการนำดื่มสำหรับนักศึกษา และผู้มาติดต่อ อย่างเพียงพอ	4.50	0.67	3
17.	จัดบริการห้องน้ำ/ ห้องส้วมไว้อย่างเพียงพอทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	4.43	0.71	6
18.	จัดเตรียมห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับการเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน	3.67	0.78	8
19.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล มสธ. ใน Website ของโรงเรียน	3.53	0.73	11
20.	มีการจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะไว้ในบริเวณศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ	4.52	0.68	2
	รวม	3.54	0.79	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมผู้อำนวยความสะดวกศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการ ศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 22 ข้อ ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และมีการจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะไว้ในบริเวณศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับมากและปานกลางตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

เพื่อเป็นการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวม 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร/ คณาจารย์ และบุคลากร 2) กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี

2.1 การศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค (กลุ่มผู้บริหาร/ คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ) ดังปรากฏในตารางที่ 4.7- 4.12 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร/ คณาจารย์/ บุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	28	9.69
2. คณาจารย์	111	38.41
3. บุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ	150	51.90
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการมากที่สุด 150 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ 111 คน คิดเป็นร้อยละ 38.41 และกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ที่	ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ มสธ. กับสื่อสารมวลชน ในท้องถิ่น (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น)	3.47	0.81	5
2.	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานราชการภายใน จังหวัด	3.43	0.86	6
3.	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับภาคเอกชนภายในจังหวัด	3.52	0.75	3
4.	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับสื่อประเภทเสียง ตามสาย	3.54	0.69	2
5.	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับวิทยุชุมชนในท้องถิ่น	3.50	0.70	4
6.	ศูนย์ฯ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยล่าช้า ทำให้ไม่ทันเหตุการณ์	2.54	0.83	8
7.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยขาดความชัดเจน	2.67	0.76	7
8.	ควรมีหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งกลางใน การประสานข้อมูลข่าวสาร	3.52	0.78	3
9.	ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นการเฉพาะ	3.68	0.64	1
10	ศูนย์ฯ นำข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเผยแพร่ใน Website ของโรงเรียน	2.52	0.73	9
	รวม	3.23	0.76	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์และบุคลากรสาย
สนับสนุนงานวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษา
ของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งที่สำคัญ คือ

ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะ รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับสื่อประเภทเสียงตามสาย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับภาคเอกชนภายในจังหวัด ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา

ที่	ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ความเหมาะสมของห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	1.53	0.83	8
2.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฐมนิเทศนักศึกษากับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น	2.34	0.68	5
3.	ห้องประชุมมีแสงสว่างพอเพียง	2.27	0.71	6
4.	ห้องประชุมมีอากาศถ่ายเทสะดวก	2.40	0.74	4
5.	มีเสียงรบกวนจากบริเวณใกล้เคียงกับห้องประชุม	2.53	0.69	2
6.	โต๊ะ / เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอกับนักศึกษา	1.58	0.81	7
7.	ศูนย์ฯ มีห้อง/ สถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรม	3.66	0.73	1
8.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องเสียงที่ใช้ในการปฐมนิเทศ	2.41	0.79	3
9.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการศึกษาอย่างเหมาะสม	1.47	0.76	9
10	มีป้าย/ แผ่นผังแสดงอาคารและห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษา	1.38	0.80	10
	รวม	2.15	0.72	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์ฯ มีห้อง/ สถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรม ส่วนเรื่องอื่น ๆ เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับ

ปานกลาง ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีป้าย/ แผนผัง แสดงอาคารและห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศ
นักศึกษาเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.10 สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม

ที่	ด้านการสอนเสริม	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	การติดป้ายประชาสัมพันธ์การสอนเสริมและชุดวิชา ที่สอน	1.48	0.87	8
2.	มีป้ายบอกทางไปอาคาร/ ห้องสอนเสริมชัดเจน	1.32	0.83	11
3.	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีความเหมาะสม (เช่น มีแสงสว่าง พอเพียง อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น	1.64	0.71	7
4.	วัสดุและอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาเพียงพอ	1.78	0.76	6
5.	วัสดุและอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาในสภาพใช้งานได้ดี	1.79	0.74	5
6.	ความพร้อมในการจัดห้องสอนเสริมในระบบทางไกล ผ่าน Internet (e-tutorial)	3.66	0.88	2
7.	ความพร้อมในการจัดเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ (e-Learning Center)	3.79	0.81	1
8.	ความพร้อมในการจัดห้องโสตทัศนศึกษาสำหรับการสอนเสริม ในบางชุดวิชาที่ต้องใช้ VCD/ DVD/ MP3 ประกอบการ เรียนการสอน	3.14	0.75	3
9.	โต๊ะ/ เก้าอี้ มีจำนวนเพียงพอกับนักศึกษาที่เข้ารับการ สอนเสริม	1.43	0.76	9
10.	เจ้าหน้าที่ดูแลการรับเอกสารโสตทัศนศึกษา ที่จัดให้มีการสอนเสริม	2.65	0.79	4
11.	ความพร้อมในการจัดห้องพัก/ รับรองอาจารย์สอนเสริม	1.36	0.61	10
	รวม	2.18	0.74	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยรวมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการจัดเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) และความพร้อมในการจัดห้องสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลผ่าน Internet (e-tutorial) ส่วนที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลการรับเอกสารใตทัศน์ในชุดวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริม นอกนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.11 สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการสอบ

ที่	ด้านการสอบ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การสอบและชุดวิชาที่สอบ ในแต่ละครั้ง	1.62	0.84	8
2.	การติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับการการสอบ	1.65	0.75	7
3.	จัดทำป้ายบอกทางไปอาคารและห้องสอบที่ชัดเจน	1.43	0.77	9
4.	จัดห้องสำหรับประชาสัมพันธ์/ ให้คำปรึกษา/ แก้ไข ปัญหาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบให้กับนักศึกษา	1.66	0.86	6
5.	ความเหมาะสมของขนาดห้องที่ใช้สอบกับจำนวน นักศึกษา	1.67	0.69	5
6.	ห้องที่ใช้สอบมีแสงสว่างเพียงพอ	1.65	0.68	7
7.	ห้องที่ใช้สอบมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	1.84	0.71	4
8.	ไม่มีเสียงดังรบกวน ในบริเวณที่ใช้เป็นสนามสอบ และห้องสอบ	1.87	0.70	3
9.	การอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัด ห้องสอบสำรอง เป็นต้น	1.89	0.79	2
10.	ความพร้อมในการจัดห้องสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam)	3.76	0.64	1
	รวม	1.90	0.69	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากร
สายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ
การศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ ปรากฏว่า ข้อที่เป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการจัด
สอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk in Exam) ส่วนข้ออื่น พบว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ใน
ระดับน้อย

ตารางที่ 4.12 สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ที่	ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	การบริการจำหน่ายใบสมัครนักศึกษาระดับปริญญาตรี	2.48	0.69	12
2.	การบริการตอบคำถามทั่วไป	3.62	0.73	7
3.	การบริการตอบคำถามและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในระบบการสอนทางไกล	3.68	0.81	6
4.	การให้บริการที่เกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา	3.74	0.80	4
5.	ความพร้อมในการจัดบริการแนะแนวนัดหมาย	2.32	0.74	14
6.	ความพร้อมในการให้บริการห้องสมุด	4.41	0.65	1
7.	ความพร้อมในการให้บริการนักศึกษารับเอกสารการสอน	4.11	0.66	2
8.	การบริการรับสมัครนักศึกษาใหม่	3.73	0.72	5
9.	ความพร้อมในการให้บริการ Internet กับนักศึกษา/อาจารย์/ บุคลากร มสธ.	3.43	0.71	8
10.	ความพร้อมในการให้บริการในลักษณะ One-Stop Service Center	4.02	0.73	3
11.	จัดบริการแบบคำร้องต่าง ๆ กับนักศึกษา	2.38	0.76	13
12.	จัดให้มีเครือข่ายโรงเรียนที่เป็นศูนย์ฯ ของ มสธ. กับโรงเรียนมัธยมศึกษาในพื้นที่ความรับผิดชอบกับศูนย์วิทย์พัฒนา	2.62	0.83	11
13.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	1.74	0.82	16
14.	จัดสถานที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	1.78	0.84	15

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ที่	ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
15.	จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณโรงเรียน	1.65	0.64	18
16.	จัดบริการนำดื่มสำหรับนักศึกษา และผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	1.72	0.61	17
17.	จัดบริการห้องน้ำ/ ห้องส้วมไว้อย่างเพียงพอทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	1.78	0.79	15
18.	จัดเตรียมห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับการเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน	3.24	0.68	9
19.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล มสธ. ใน Website ของโรงเรียน	3.11	0.72	10
20.	การจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะไว้ในบริเวณศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ	1.25	0.74	19
	รวม	2.84	0.79	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการห้องสมุด ความพร้อมในการให้บริการนักศึกษารับเอกสารการสอน ความพร้อมในการให้บริการในลักษณะ One – Stop Service Center นอกนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อย

2.2 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. (กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี) ดังปรากฏในตารางที่ 4.13 – 4.23 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
รวม	6,842	100
1. เพศ		
1.1 ชาย	4,516	66.00
1.2 หญิง	2,326	34.00
2. อายุ		
2.1 20 ปี และต่ำกว่า	613	8.96
2.2 21 – 25 ปี	1,754	25.64
2.3 26 – 30 ปี	1,515	22.14
2.4 31 – 40 ปี	2,118	30.95
2.5 41 ปีขึ้นไป	842	12.31
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	3,230	47.21
3.2 สมรส	2,823	41.26
3.3 ม่าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	789	11.53
4. สภาพการทำงาน		
4.1 เรียนด้วย ทำงานด้วย	5,071	74.12
4.2 เรียนอย่างเดียว	1,771	25.88
5. พื้นฐานการศึกษาก่อนเรียนปริญญาตรี มสธ.		
5.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	113	1.65
5.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3,458	50.54
5.3 อนุปริญญา	2,129	31.12
5.4 ปริญญาตรี	1,091	15.95
5.5 สูงกว่าปริญญาตรี	51	0.74

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
รวม		
6. สาขาวิชาที่ศึกษา		
6.1 ศิลปศาสตร์	375	5.48
6.2 ศึกษาศาสตร์	76	1.11
6.3 วิทยาการจัดการ	1,324	19.35
6.4 นิติศาสตร์	1,898	27.74
6.5 วิทยาศาสตร์สุขภาพ	117	1.71
6.6 พยาบาลศาสตร์	12	0.18
6.7 เศรษฐศาสตร์	653	9.54
6.8 รัฐศาสตร์	1,091	15.95
6.9 คหกรรมศาสตร์	270	3.95
6.10 นิเทศศาสตร์	534	7.80
6.11 ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์	429	6.27
6.12 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	63	0.92
7. หลักสูตรปริญญาตรี		
7.1 2 ปี	2,175	31.79
7.2 3 ปี	851	12.44
7.3 4 ปี	3,816	55.77
8. เป็นนักศึกษาชั้นปีที่		
8.1 ปีที่ 1	2,355	34.42
8.2 ปีที่ 2	1,768	25.84
8.3 ปีที่ 3	1,223	17.88
8.4 ปีที่ 4	954	13.94
8.5 อื่น ๆ	542	7.92

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด 4,516 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเป็นเพศหญิง 2,326 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ในจำนวนนี้มีกลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด 2,118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 21 – 25 ปี 1,754 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี 1,515 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14 อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป 842 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และอายุ 20 ปี และต่ำกว่าน้อยที่สุด 613 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.96 ตามลำดับ

นักศึกษาส่วนใหญ่มีสภาพโสด 3,230 คน คิดเป็นร้อยละ 47.21 รองลงมาเป็นสมรส 2,823 คน คิดเป็นร้อยละ 41.26 และเป็นนักศึกษาที่มีสถานภาพม่วย/หย่า/ แยกกันอยู่ น้อยที่สุด 789 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.53 ตามลำดับ

นักศึกษาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาที่เรียนไปด้วยทำงานด้วยมากที่สุด 5,071 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.12 และเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เรียนอย่างเดียว 1,771 คน คิดเป็นร้อยละ 11.53

ส่วนในด้านพื้นฐานการศึกษาก่อนเรียนระดับปริญญาตรี มศธ. พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่ามากที่สุด 3,458 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 รองลงมาเป็นวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา 2,129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.12 ปริญญาตรี 1,091 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 113 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

ในด้านสาขาวิชาที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชานิติศาสตร์มากที่สุด 1,898 คน คิดเป็นร้อยละ 27.74 รองลงมาได้แก่ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ 1,324 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 สาขาวิชารัฐศาสตร์ 1,091 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ 653 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ 534 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ 429 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ 375 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 สาขาวิชา มนุษยนิเวศศาสตร์ 270 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 และสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 63 คน คิดเป็นร้อยละ 0.92 และสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 ตามลำดับ

ในขณะที่นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี มากที่สุด 3,816 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมาเป็นหลักสูตร 2 ปี 2,175 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79 และหลักสูตร 3 ปี 851 คน คิดเป็นร้อยละ 12.44

ในด้านชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด 2,355 คน คิดเป็นร้อยละ 34.42 ชั้นปีที่ 2 1,768 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 ชั้นปีที่ 3 1,223 คน คิดเป็นร้อยละ 17.88 ชั้นปีที่ 4 954 คน คิดเป็นร้อยละ 13.94 และอื่น ๆ 542 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยและไม่เคยเข้ารับบริการการศึกษา ที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

การเข้ารับบริการการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. เคย	3,956	57.82
2. ไม่เคยเข้ารับบริการการศึกษา (ยกเว้นการสอบไล่ประจำภาค หรือการสอบซ่อม)	2,886	42.18
รวม	6,842	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยไปเข้ารับบริการการศึกษาที่ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มากที่สุด 3,956 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.82 และเป็นนักศึกษาที่ไม่เคยไปเข้ารับบริการการศึกษา (ยกเว้นการสอบไล่ประจำภาคและการสอบซ่อม) 2,886 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.18

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาเคยไปเข้ารับบริการการศึกษา
ที่ศูนย์บริการการศึกษา

การเข้ารับบริการการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	3,756	25.56
2. รับบริการแนะแนวนัดหมาย	967	6.58
3. ร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษา มสธ.	1,384	9.42
4. รับบริการสอนเสริม (ประจำภาคการศึกษา)	881	6.00
5. รับบริการสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม	26	0.18
6. รับบริการสอนเสริมแบบเข้ม	243	1.65
7. รับบริการสอนเสริมโดยการนัดหมาย	58	0.39
8. สอบไล่ประจำภาค/ สอบซ่อม	6,842	46.56
9. ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการเรียน/ การลงทะเบียน	39	0.27
10. ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของ มสธ.	175	1.19
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	324	2.20
รวม	14,695	100.00

หมายเหตุ นักศึกษาสามารถเลือกตอบได้หลายข้อ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษาที่เคยไปเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเนื่องจากการสอบไล่ประจำภาค/ สอบซ่อมมากที่สุด 6,842 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.56 รองลงมา ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 3,756 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 ร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษา มสธ. 1,384 คน คิดเป็นร้อยละ 9.42 รับบริการแนะแนวนักหมาย 967 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 และเข้ารับบริการสอนเสริม (ประจำภาคการศึกษา) 881 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการการศึกษาของนักศึกษา
ที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา	4,115	60.14
2. 3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา	1,229	17.96
3. มากกว่า 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา	1,426	20.84
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	72	1.05
รวม	6,842	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการการศึกษาของนักศึกษาที่
ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 – 2 ครั้ง ต่อภาคการศึกษา มากที่สุด
4,115 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.14 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 4 ครั้ง ต่อภาคการศึกษา
1,426 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 , 3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา 1,229 คน คิดเป็นร้อยละ
17.96 และอื่น ๆ 72 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยไปเข้ารับบริการการศึกษา
ที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1. สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองตามระบบที่มหาวิทยาลัยจัดให้	2,734	69.02
2. ไม่มีเวลาว่าง/ ต้องทำงาน หรือประกอบอาชีพส่วนตัว	551	13.91
3. ไม่สะดวกในการเดินทางไปศูนย์บริการการศึกษา	478	12.07
4. การเดินทางเสียค่าใช้จ่ายสูง	112	2.83
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	86	2.17
รวม	3,961	100.00

หมายเหตุ 1. นักศึกษาสามารถเลือกตอบได้หลายข้อ
2. ยกเว้นกรณีสอบไล่ประจำภาค/ สอบซ่อม

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยไปเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เนื่องจากสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองตามระบบที่มหาวิทยาลัยจัดให้มากที่สุด จำนวน 2,734 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.02 รองลงมา ได้แก่ ไม่มีเวลาว่าง/ ต้องทำงาน หรือประกอบอาชีพส่วนตัว 551 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91 ไม่สะดวกในการเดินทางไปศูนย์บริการการศึกษา 478 คน คิดเป็นร้อยละ 12.07 การเดินทางเสียค่าใช้จ่ายสูง 112 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 และอื่น ๆ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 ตามลำดับ

ความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป ด้านชมรมนักศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ด้านการสอนเสริม ด้านการสอบ และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.18 – 4.23 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป

ที่	ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	การจัดหน่วยใบสมัครนักศึกษาใหม่	3.53	0.79	10
2.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มสธ.	3.61	0.73	9
3.	ข่าวการสอนเสริม (เช่น การสอนเสริมประจำภาค การสอนเสริมผ่านดาวเทียม การสอนเสริมแบบเข้ม การสอนเสริมนัดหมาย การสอนเสริมผ่าน VCD และการสอนเสริมทางไกลผ่าน Internet เป็นต้น)	3.73	0.81	8
4.	ข่าวเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติประจำชุดวิชา	3.76	0.68	7
5.	การบริการตอบคำถามนักศึกษา	3.84	0.64	6
6.	การแนะนำนักศึกษาก่อนและหลังการสมัครเข้าเป็นนักศึกษา	4.58	0.76	3
7.	การจัดอาจารย์แนะนำการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา	4.61	0.77	2
8.	การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา	4.74	0.68	1
9.	การบริการลงทะเบียนเรียน	4.53	0.70	5
10.	การบริการสื่อโสตทัศน หรือสื่อการศึกษาอื่น เช่น VCD, DVD , MP3 ประจำชุดวิชา	4.56	0.69	4
	รวม	4.14	0.75	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการบริการการศึกษาทั่วไปอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และมากตามลำดับ ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา การจัดอาจารย์แนะนำการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา และการแนะนำนักศึกษาก่อนและหลังการสมัครเข้าเป็นนักศึกษา

ตารางที่ 4.19 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านชมรมนักศึกษา

ที่	ด้านชมรมนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ศูนย์ฯ จัดพื้นที่/ ห้องเรียนให้เป็นสถานที่สำหรับชมรม นักศึกษา	4.73	0.74	3
2.	ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาที่มาเข้าร่วม กิจกรรมชมรม	4.68	0.76	4
3.	ศูนย์ฯ ให้การสนับสนุนในการใช้เครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่มีความจำเป็น	4.80	0.81	2
4.	มีพื้นที่สำหรับชมรมนักศึกษาจัดทำ Website ของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.	4.57	0.69	5
5.	จัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมนักศึกษา มสธ. ประจำศูนย์	4.82	0.77	1
	รวม	4.72	0.73	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการ
การศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านชมรมนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อเช่นกัน
ซึ่งที่สำคัญเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมนักศึกษา มสธ.
ประจำศูนย์ฯ ศูนย์ฯ ให้การสนับสนุนในการใช้เครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์
ในกรณีที่มีความจำเป็น และศูนย์ฯ จัดพื้นที่/ ห้องเรียนให้เป็นสถานที่สำหรับชมรมนักศึกษา

ตารางที่ 4.20 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านปฐมนิเทศนักศึกษา

ที่	ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ห้องประชุมที่ใช้จัดปฐมนิเทศนักศึกษามีขนาด ที่เหมาะสมเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.66	0.69	6
2.	ห้องประชุมสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี และไม่ร้อนอบอ้าว	3.68	0.62	4
3.	ในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมอื่นร่วม ศูนย์ฯ สามารถ ช่วยอำนวยความสะดวกได้ทันที	3.40	0.71	8
4.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประจำ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกกับนักศึกษาใหม่	2.71	0.83	9
5.	ห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษามีแสงสว่างเพียงพอ	3.85	0.77	2
6.	ระบบเครื่องเสียงสามารถใช้งานได้	3.67	0.63	5
7.	ศูนย์ฯ จัดสถานที่สำหรับการจอดรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ไว้อย่างเพียงพอ	3.72	0.65	3
8.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไว้ตลอดเวลา การดำเนินกิจกรรม	3.67	0.74	5
9.	ศูนย์ฯ จัดทำป้ายแสดงอาคาร/ หรือห้องประชุมที่ใช้ ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่อย่างชัดเจน	4.01	0.78	1
10.	ศูนย์ฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง	3.42	0.70	7
	รวม	3.57	0.68	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการ
การศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดทำ
ป้ายแสดงอาคาร/ หรือห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่อย่างชัดเจน ห้องประชุมที่ใช้
ปฐมนิเทศนักศึกษามีแสงสว่างเพียงพอและศูนย์ฯ จัดสถานที่สำหรับการจอดรถจักรยานยนต์และ
รถยนต์ไว้อย่างเพียงพอ ส่วนเรื่อง ศูนย์ฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้
นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมอื่นร่วม ศูนย์ฯ สามารถช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวกได้ทันที และศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประจำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกกับ
นักศึกษาใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม

ที่	ด้านการสอนเสริม	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ศูนย์ฯ จัดสถานที่/ ห้องเรียน มีขนาดที่เหมาะสมกับ จำนวนนักศึกษา	4.41	0.87	4
2.	มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้นักศึกษาทราบว่าห้องใด ใช้จัดสอนเสริมชุดวิชาใดพร้อมระบุชื่ออาจารย์สอนเสริม	4.18	0.83	8
3.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจก เอกสารสอดทักสนักกับนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม	4.32	0.69	7
4.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ในกรณีที่มีปัญหา นักศึกษาสามารถขอความช่วยเหลือได้ทันที	4.46	0.65	2
5.	ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการสอนเสริม เช่น อาจารย์ ไม่ไปสอน ศูนย์ฯ สามารถประสานกับมหาวิทยาลัย พร้อมแจ้งให้นักศึกษาทราบทันที	4.48	0.71	1
6.	ศูนย์ฯ จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้ บริการกับนักศึกษาในบริเวณโรงเรียน	3.62	0.82	11
7.	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างเพียงพอ	3.64	0.83	10
8.	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.59	0.68	12
9.	ห้องที่ใช้สอนเสริมไม่มีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง	4.08	0.74	9
10.	โต๊ะ/ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอกับนักศึกษา	4.45	0.71	3
11.	ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ประกอบการสอนเสริมอย่างเพียงพอ	4.36	0.82	6
12.	ศูนย์ฯ จัดอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ ได้อย่างเหมาะสม	4.39	0.84	5
	รวม	4.16	0.72	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการสอนเสริม เช่น อาจารย์สอนเสริมไม่ไปสอน ศูนย์ฯ สามารถประสานกับมหาวิทยาลัย พร้อมแจ้งให้นักศึกษาทราบทันที ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ไว้ในกรณีที่มีปัญหานักศึกษาสามารถขอความช่วยเหลือได้ทันที และโต๊ะ/ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ กับนักศึกษา

ตารางที่ 4.22 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการสอบ

ที่	ด้านการสอบ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ศูนย์ฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์สถานที่/ อาคาร/ ห้องที่ใช้การสอบอย่างชัดเจน	4.21	0.66	7
2.	ศูนย์ฯ ติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎและระเบียบ ในการสอบให้นักศึกษาทราบในสถานที่ที่สามารถเห็น ได้ชัดเจน	4.35	0.68	5
3.	ศูนย์ฯ จัดบริการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไข ปัญหาให้กับนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบด้วย อธิษาศัยไมตรีอันดี	4.58	0.73	1
4.	จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายใน ศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ	3.42	0.79	13
5.	ห้องที่ใช้สอบมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	3.67	0.64	12
6.	ห้องที่ใช้สอบมีแสงสว่างเพียงพอ	3.73	0.81	11
7.	ห้องที่ใช้สอบมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.86	0.68	9
8.	ไม่มีเสียงดังรบกวนจากกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากการสอบ	3.80	0.63	10
9.	กรรมการคุมสอบมีอธิษาศัยอันดีและเป็นมิตรกับนักศึกษา ที่เข้าสอบ	4.22	0.65	6

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ที่	ด้านการสอบ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
10.	กรรมการคุมสอบมีไม่พูดคุยเสียงดังรบกวน นักศึกษาที่เข้าสอบ	4.36	0.72	4
11.	กรรมการคุมสอบมีความเข้มงวดในการสอบตาม กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย	4.11	0.76	8
12.	ศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่สำหรับ นักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน	4.53	0.74	3
13.	ศูนย์ฯ จัดอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้ สอดคล้องกับลักษณะความพิการของนักศึกษาแต่ละคน	4.54	0.77	2
	รวม	4.10	0.69	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดบริการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบด้วยอัตยาศัยไม่ตรีอันดี ศูนย์ฯ จัดอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้สอดคล้องกับลักษณะความพิการของ นักศึกษาแต่ละคน และศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาล และเจ้าหน้าที่สำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยกรณี ฉุกเฉิน ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดให้มีร้านค้า จำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มภายในศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ ซึ่งนักศึกษามีความต้องการอยู่ใน ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.23 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ที่	ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1.	ศูนย์ฯ ให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาด้วย อัตราค่าไม่ตรีอันดี	3.68	0.81	6
2.	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่สำหรับการติดตามการตรวจสอบข้อมูล กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ มสธ.	3.72	0.79	4
3.	ศูนย์ฯ จัดห้อง Study room ไว้สำหรับนักศึกษา	3.84	0.73	2
4.	ศูนย์ฯ จัดบริการห้องน้ำ/ ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษา อย่างเพียงพอ	3.53	0.78	8
5.	ห้องน้ำ/ ห้องส้วม สะอาดและปลอดภัยแก่นักศึกษาหญิง	3.70	0.69	5
6.	จัดให้มีการบริการร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายใน โรงเรียนตลอดเวลาที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	3.65	0.76	7
7.	การอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน และ Computer เป็นต้น	3.88	0.88	1
8.	จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประสานงานหรือให้บริการ แก่นักศึกษาตามความเหมาะสม	3.81	0.74	3
9.	ศูนย์ฯ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ แต่ละลักษณะได้อย่างเหมาะสม	3.54	0.68	9
	รวม	3.70	0.71	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่
ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ
ได้แก่ การอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน
และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ศูนย์ฯ จัดห้อง Study room ไว้สำหรับนักศึกษา และจัดเจ้าหน้าที่
บริการการศึกษาไว้ประสานงาน หรือให้บริการแก่นักศึกษาตามความเหมาะสม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเป็นการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา มสธ. 3) ด้านการสอนเสริม 4) ด้านการสอบ และ 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้จากข้อคำถามปลายเปิดในส่วนของ 1) ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. 2) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และ 3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์/ หัวหน้างาน และข้าราชการ/ พนักงานปฏิบัติงานศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเขตพื้นที่ (จังหวัด) ที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งให้มีศูนย์บริการการศึกษา มสธ. และรวมทั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะแห่งที่จัดให้เป็นสนามสอบ ทั้งนี้เพื่อจะเป็นแหล่งกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญระหว่างมหาวิทยาลัย นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจ โดยให้มีเครือข่ายในท้องถิ่นทุกระดับ ทั้งระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน นอกจากนี้ให้นำเครือข่ายด้านสื่อสารมวลชนในท้องถิ่นมาร่วมในรูปของคณะกรรมการท้องถิ่น

3.2 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา มสธ.

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา มสธ. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ในการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ควรจัดใน 2 ลักษณะ ทั้งในลักษณะการปฏิสัมพันธ์ และโดยการใช้สื่อทางไกลผ่านวิทยุโทรทัศน์ หรือระบบดาวเทียม โดยส่งถึงตัวนักศึกษาที่บ้าน หรือศูนย์การเรียนชุมชน (ขอความร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ซึ่งสามารถใช้ระบบดาวเทียมได้ถึงในระดับตำบล)

สำหรับในเรื่องชมรมนักศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรให้ศูนย์บริการการศึกษาทั้งในระดับจังหวัด อำเภอและตำบล (ถ้ามี) เป็นจุดศูนย์กลางในการดำเนินกิจกรรมของชมรมนักศึกษา เพราะจะเป็นการช่วยเหลือให้นักศึกษาจัดกิจกรรมช่วยเหลือกันในด้านวิชาการเป็นอย่างดี เช่น การติว การสอนแบบสรุป และรวมทั้งการรวมตัวกันเพื่อเชิญ

คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยจัดการสอนเสริมในชุดวิชาที่มีเนื้อหายาก และสอบไม่ผ่าน การตั้ง
อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมประจำศูนย์บริการการศึกษา

ส่วนผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา
ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เห็นว่าศูนย์ฯ มีความพร้อมที่จะให้ชมรมนักศึกษา มสธ.
ใช้พื้นที่/ อาคาร/ สถานที่ของศูนย์บริการการศึกษาเป็นครั้งคราว ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์บริการ
การศึกษา มสธ. ต้องปฏิบัติหน้าที่ประจำในฐานะที่เป็นสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาประจำ
จังหวัด อย่างไรก็ตามในกรณีที่หากจะขอใช้สถานที่/ อาคาร/ ห้องเรียนเป็นการถาวร สถานศึกษา
จะไม่อาจรับประกันในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้

3.3 ด้านการสอนเสริม

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.
ด้านการสอนเสริม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ มหาวิทยาลัย
ควรจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์การเรียน (Study Center) สำหรับการส่งเสริม
การเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่จัดการสอนเสริมแบบ
เผชิญหน้า การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet ทั้งนี้ควรมีการจัดตั้ง
อาจารย์ที่ปรึกษาทางการประจำศูนย์ฯ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น หรือบุคลากรของ
สถานศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ควรเป็นศูนย์
การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/ อุปกรณ์ที่ประกอบการเรียนด้วย
ตนเองที่ทันสมัย นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือเทคโนโลยีอื่น
ที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียน

ในขณะเดียวกันผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่
บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เห็นว่าเนื่องจากศูนย์บริการการศึกษา
มสธ. ปัจจุบัน เป็นสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในท้องถิ่น ซึ่งมีภาระหน้าที่กับงานประจำ
อยู่มาก แต่ก็สามารถจัดครู/ อาจารย์มาปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่ง ประกอบกับงบประมาณ
ที่ได้รับดำเนินการทั้งในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)
กระทรวงศึกษาธิการ และจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ในวงที่จำกัด ดังนั้นหาก
สถานศึกษาต้องรับหน้าที่ในการเป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. แบบเบ็ดเสร็จ นอกจากบุคลากร
ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังจะกระทบกับการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง

กับค่าใช้จ่ายอีกด้วย เช่น การจัดการเรียนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (e-tutorial) การใช้อาคารสถานที่/ ห้องเรียนที่ต้องบริการกับนักศึกษา และชมรมนักศึกษา ซึ่งอาจไม่ใช่เฉพาะในวันเสาร์/ อาทิตย์ เท่านั้น

นอกจากนี้ในปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษา มสธ. บางแห่งนอกจากจะต้องรับภาระหน้าที่ในการจัดสอนเสริมแบบเผชิญหน้าประจำภาคตามปกติแล้ว บางแห่งยังต้องดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเข้มพิเศษ ตามโครงการความร่วมมือระหว่างกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยกับ มสธ. อีกด้วย

3.4 ด้านการสอบ

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ นอกจากมหาวิทยาลัยจะให้ความสำคัญกับการสอบกับศูนย์บริการการศึกษาในระดับจังหวัดแล้ว มหาวิทยาลัยควรจะเอาสนามสอบไปไว้ใกล้ตัวนักศึกษาให้มากที่สุดในลักษณะ “ส่งถึงบ้าน บริการถึงตัว” ทั้งนี้โดยอาจใช้ศูนย์การเรียนในระดับอำเภอ และตำบลของ กศน. หรือใช้เขตพื้นที่การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งปัจจุบันมีมากถึง 185 เขต นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการการศึกษาเต็มรูปแบบ และใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นระบบเครือข่าย พร้อมทั้งการจัดห้องสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam)

ในขณะที่ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่มีความพร้อมที่จะให้สถานศึกษาในฐานะที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. จัดสอบให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะเป็นศูนย์กลางของจังหวัด และสถานศึกษาจะยกเลิกกิจกรรมทั้งหมดของสถานศึกษา มาอำนวยความสะดวกในการจัดสอบให้กับมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามหากมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam) ศูนย์บริการการศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าจำเป็นต้องมีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาถึงความพร้อม และความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.5 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service

Center) โดยมหาวิทยาลัยควรจัดโครงสร้าง และกระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปยัง ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น การจำหน่ายใบสมัครนักศึกษา รับสมัคร นักศึกษา การช่วยเหลือนักศึกษา การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การสอนเสริม (ตามความต้องการของนักศึกษาในแต่ละท้องถิ่น) บริการสอนเสริมผ่าน Internet บริการ สอนเสริมผ่าน VCD, DVD บริการสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การสร้างเครือข่าย ชมรม นักศึกษา การบริการห้องสมุดและสารสนเทศ การจัดตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ และอาจารย์ แนะนำประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นต้น ทั้งนี้โดยมหาวิทยาลัยต้องจัดสรรงบประมาณ และบุคลากรประจำ เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าว

