

ชื่อเรื่อง แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้วิจัย ดร.สมคะเน คำจุน และนายชาติวี วงศ์มาสา

ปีที่ทำการวิจัย 2553

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษาของนักศึกษา มสธ. และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 8,206 คน ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้อำนวยการศูนย์ และบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 2) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ 3) กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา และ 4) กลุ่มนักศึกษา มสธ. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ผู้อำนวยการศูนย์/รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ด้านการสอนเสริม ด้านการอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านการสอบอยู่ในระดับมากที่สุด และยกเว้นด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหา และอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา ด้านการสอนเสริม และด้านการสอบ ส่วนความต้องการของ

นักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา พบว่า นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ด้านการสอนเสริม ด้านการสอบ และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เป็นความต้องการของนักศึกษาในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป และด้านชมรมนักศึกษา มสธ.

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. จะต้องเป็นแหล่งกลางในการให้ข้อมูลข่าวสารในท้องถิ่นระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา และประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป ทั้งนี้โดยจำเป็นจะต้องสร้างเครือข่ายในท้องถิ่นทุกระดับ ทั้งระดับอำเภอและตำบล โดยการร่วมมือผ่านศูนย์การเรียนรู้ชุมชนของ กศน. ในระดับพื้นที่ ในด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฐมนิเทศนักศึกษา จำเป็นจะต้องมี 2 ลักษณะ ทั้งในส่วนที่เป็นปฏิสัมพันธ์ (เผชิญหน้า) และในลักษณะทางไกลผ่านสื่อ ส่วนชมรมนักศึกษา มสธ. จำเป็นจะต้องสร้างให้มีเครือข่ายที่เข้มแข็ง เพื่อเป็นหลักในการช่วยเหลือทางวิชาการด้วยกัน ส่วนด้านการสอนเสริมนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการสอนเสริมแบบเผชิญหน้ายังมีความจำเป็นอยู่ แต่มหาวิทยาลัยควรจะเน้นการเรียนการสอนผ่านสื่อ เช่น การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม, e-Learning, การสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 และสื่ออื่นที่จำเป็นโดยผ่านศูนย์บริการการศึกษาในฐานะที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Study Center) โดยศูนย์บริการการศึกษาจะเป็นศูนย์แบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) พร้อมทั้งมีการจัดห้องสอบในลักษณะ Walk-in Exam เป็นต้น

Title: Educational Services Guidelines for Local Study Center of Sukhothai Thammathirat Open University (STOU)

Researchers: Dr Somka-ne Khamchoon and Mr Chartree Wongmasa

Year: 2010

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study circumstance of educational services of STOU Local Study Center 2) to study problems, obstacles, weakness, strength and the needs of STOU students' taking educational services at STOU Local Study Center and 3) to propose suggestions on development directions for educational services at STOU Local Study Center. Data compilation was obtained from a total number of 8,206 persons as the research sample which included 1) Center directors and staff from STOU Local Study Centers 2) STOU administrators, instructors and academic supporting staff 3) personnel working at STOU Local Study Centers i.e. directors/deputy directors and educational services staff and 4) STOU students. Data analysis comprised frequency, percentage, mean, standard deviation as well as content analysis.

Research findings were as follows.

1. Regarding circumstance of educational services at STOU Local Study Center, most of the directors/deputy directors and staff at the centers expressed their opinions at high level i.e. orientation, tutorials, facilitation of relevant convenience. While the examination was at the highest level except for information services which was at medium level.

2. Problems and obstacles regarding educational services of STOU Local Study Center, most of the administrators, instructors, and academic supporting staff expressed their opinions at medium level i.e. information services, facilitation of relevant convenience. Whereas the orientation, students clubs, and examination was at low level. In terms of the needs of students regarding their desired educational services, it

was found that most of STOU bachelor's degree students expressed their needs at high level in orientation, tutorials, examination and other facilitation of relevant convenience. The most desired services at the highest level were general educational services and students club.

3. As for the development directions of educational services at STOU Local Study Center, it was discovered the sample groups all agreed that in terms of information services, STOU Local Study Center must serve as center for providing local information between STOU and students including the general public. It was necessary to build up the local network at all levels; district and sub-district level through cooperation with the local Non-Formal's learning center. In terms of orientation, most of them thought it was also necessary to conduct two types of orientation, both interaction (face-to-face) and distance system via media. For STOU Students Club, building up a strong network would ensure academic assistance among STOU students. In terms of tutorials, most of the sample groups believed the face-to-face tutorials should be continued as they deemed necessary. STOU, however, was suggested to place emphasis over the instruction via media, for example, distance teaching via satellite, e-learning, tutorials by VCD, DVD, MP3 and other necessary media at Local Study Center. Since it was considered "study center" to offer one-stop-service, fully equipped with appropriate academic facilities and rooms ready for walk-in examination in the future.