

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดยึดหลักการศึกษาดูตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชน เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบอาชีพ และขยายโอกาสทางการศึกษาต่อ สำหรับผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษา เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและสังคม ทั้งในระดับปริญญา และระดับบัณฑิตศึกษา ด้วยการจัดระบบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งใช้สื่อการสอนแบบประสม ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อสอนเสริมและสื่ออื่น ๆ ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวก ความสนใจจากสื่อประสมดังกล่าว โดยมหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการทางวิชาการ เผยแพร่ข่าวสาร ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบของศูนย์บริการการศึกษาทั่วประเทศ ได้แก่ ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชา ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจชุมชน มสธ และศูนย์วิทยุพัฒนา เป็นต้น

ในการดำเนินงานให้บริการศึกษากับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น ปรากฏว่าในสภาพปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษาต่าง ๆ ดังกล่าวสามารถดำเนินการให้บริการกับนักศึกษาได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นหน่วยงานโดยตรงในการบังคับบัญชาของมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคทั้งในลักษณะของการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และการให้บริการกับนักศึกษา และประชาชนโดยทั่วไป อาทิ เช่น ผลจากการศึกษาวิจัยของ สุนันท์ นิลบุตร (2540) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษามีน้อย ไม่สามารถให้บริการนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง การขาดวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และค่าตอบแทนน้อย นอกจากนี้ ยังพบว่า ในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาไปปรึกษาหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนศูนย์บริการการศึกษาไม่สามารถตอบได้เพราะไม่ทราบข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน วิธีการเรียน การอ่านหนังสือ การสอบ และการโอนชุดวิชา เป็นต้น ส่วนผลการวิจัยของจิรรัตน์ แยมกลิ่นทุ่ง และชาติรี วงศ์มาสา

(2542) พบว่า ศูนย์บริการการศึกษาส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลัก ได้แก่ การสอนเสริม การจัดสอบ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ส่วนกิจกรรมอื่น ๆ อยู่ในลำดับรอง ได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการแนะแนว เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ศูนย์บริการการศึกษาส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย และมีหน้าที่รับผิดชอบกับงานประจำอยู่แล้ว ในขณะที่เดียวกันจรัพร โชติพิบูลย์ทรัพย์ (2542) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา โดยพบว่า ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ 1) การรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ และการสนับสนุนการบริการคั่นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนของนักศึกษา 2) การจัดบริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อช่วยเหลือและแนะนำแนวทางการศึกษา และการทำวิทยานิพนธ์กับนักศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และ 3) ปัญหาการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษานอกจากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วยังพบว่าปัจจุบันนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อาจมีปัญหาอันเนื่องมาจากเกิดความไม่มั่นใจในระบบการเรียนการสอนทางไกล ที่นักศึกษาต้องศึกษาด้วยตนเอง การขาดที่พึ่งทางวิชาการ ขาดอาจารย์ที่ปรึกษา และที่สำคัญคือ ขาดสถานที่ที่สามารถให้บริการในด้านการเรียนการสอนที่ใกล้ชิดตัวนักศึกษา

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวិธีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเปิดหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยเปิดสหรัฐอเมริกา (The United Kingdom Open University) มหาวิทยาลัยอะธาบัสกา (Athabasca University) และมหาวิทยาลัยแห่งแอฟริกาใต้ (University of South Africa) ประกอบกับผลจากการศึกษาวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2543) ที่พบว่า มหาวิทยาลัยในต่างประเทศส่วนใหญ่จะจัดให้มีศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) สำหรับให้บริการบริการการศึกษาและช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนดังกล่าวมากกว่า 300 แห่งทั่วประเทศ

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้งนี้ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสนับสนุนการศึกษากับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจ อบอุ่นใจ มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในระบบการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาสภาพการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา ตลอดทั้งปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการของนักศึกษา ที่เข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร 2) กลุ่มคณาจารย์ 3) กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 4) บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา 5) ผู้อำนวยการ / รองผู้อำนวยการ / เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษา และ 6) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1) สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา 2) ปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาของนักศึกษา และ 3) แนวทางในการพัฒนาให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

นิยามศัพท์

การให้บริการการศึกษา หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับการรับบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกล เช่น การปรึกษาทางวิชาการ การแนะแนวการศึกษา การลงทะเบียนเรียน การโอนชุดวิชา การบริการข้อมูลข่าวสาร การบริการคั่นคว่ำและห้องสมุด การบริการ Computer /Internet การบริการสอนเสริม การสอนเสริมนัดหมาย การสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลระบบ e-tutorials การบริการ VCD สอนเสริม และการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการการศึกษา หมายถึง สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ที่ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด โดยกำหนดให้เป็นสถานที่ที่ใช้สำหรับการจัดกิจกรรมทางวิชาการ หรือบริการการศึกษาให้กับนักศึกษาในระบบการเรียนการสอนทางไกล เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การสอนเสริม การสอนเสริมนัดหมาย การสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การสอบ การแนะแนวการศึกษา และรวมทั้งการจัดกิจกรรมการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนยังเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปในระดับท้องถิ่น

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ลงทะเบียนเรียนเป็นนักศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในระดับปริญญาตรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจะได้นำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการประสานความร่วมมือกับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการการศึกษาของสถานศึกษาที่เป็นศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น