

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้อำนวยการศูนย์ และบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 2) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ 3) กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษา มสธ. และ 4) กลุ่มนักศึกษา มสธ. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรค จุดเด่นจุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนี้

1. แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับพิจารณาบทบาท และแนวทางในการให้บริการ การศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา
2. แบบสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์ และบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา
3. แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สายสนับสนุนวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสภาพ ปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย ในการให้บริการ การศึกษาของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. แบบสอบถามสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษา มสธ ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์/รองผู้อำนวยการศูนย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับสภาพ ปัญหา อุปสรรค จุดอ่อนและจุดด้อย ของการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ
5. แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา มสธ ที่เกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรคและความ ต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการแจกและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาบทบาทในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช โดยได้ดำเนินการจัดส่งและรับแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ สำหรับ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจำนวน 6 ท่าน ได้แก่ ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ สุขปริดี ศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา เวสารัชชร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ทองอินทร์ วงศ์ไธธร รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช และรองศาสตราจารย์ยุวดี ไชยศิริ เพื่อนำข้อมูล ที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย ในครั้งนี้
2. การสัมภาษณ์บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ คณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการ ข้าราชการ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ จำนวน แห่งละ 5 คน (5 x 10) จำนวนรวม 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สายสนับสนุนวิชาการจากการแจกแบบสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 289 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 91.46

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการศูนย์ฯ รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษาจากแบบสอบถามที่ส่งให้ทางไปรษณีย์ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 223 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 92.91

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา ทั้งที่เป็นสมาชิกชมรมนักศึกษา มสธ. และนักศึกษาที่ไม่ได้เป็นสมาชิกชมรมนักศึกษา มสธ. โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวนรวม 6,842 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 90.03 ใน 2 ส่วน คือ

5.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมในวันที่มาวิทยาลัย ดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริม

5.2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผ่านชมรมนักศึกษา มสธ ทั้ง 76 จังหวัด รวมแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่คณะผู้วิจัยได้รับกลับคืนรวม 7,404 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 90.23

### การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานให้บริการการศึกษา ประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษารวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา 3) ด้านการสอนเสริม 4) ด้านการสอบ และ 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1.1 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ การศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ ปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ได้แก่ ศูนย์ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล ข่าวสารเป็นการเฉพาะ ควรมีหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งกลางในการประสานข้อมูล ข่าวสาร มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ มสธ. กับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น) ศูนย์ฯ ได้รับข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยล่าช้าทำให้ไม่ทัน เหตุการณ์ ศูนย์ฯ นำข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเผยแพร่ใน Website ของโรงเรียน และข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยขาดความชัดเจน

### 1.2 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา

ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ การศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องที่เกี่ยวกับมีป้าย/ แผ่นผังแสดงอาคาร และห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษา ส่วนเรื่องอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และ ปานกลาง ที่สำคัญได้แก่ ห้องประชุมไม่มีเสียงรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง ศูนย์ฯ จัดห้อง ประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และความพร้อม ของวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องเสียงที่ใช้ในการปฐมนิเทศ

### 1.3 ด้านการสอนเสริม

ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ การศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา ด้านการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับ มากที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับการติดป้ายประชาสัมพันธ์การสอนเสริมและชุดวิชาที่สอน รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมในการจัดห้องพัก/ รับรองอาจารย์สอนเสริม และมีป้ายบอกทางไปอาคาร/ ห้องสอนเสริมชัดเจน ส่วนเรื่องอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ

### 1.4 ด้านการสอบ

ผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ การศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา ด้านการสอบอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่

อยู่ในระดับมากที่สุด ที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องที่ใช้สอบมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ห้องที่ใช้สอบมีแสงสว่างเพียงพอ และศูนย์ฯ จัดห้องสำหรับประชาสัมพันธ์/ ให้คำปรึกษา/ แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบให้กับนักศึกษา ส่วนในเรื่องที่เกี่ยวกับความพร้อมในการจัดห้องสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

### 1.5 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้อำนวยการศูนย์ฯ/ รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และมีการจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะไว้ในบริเวณศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับมากและปานกลางตามลำดับ

**2. สภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษามสธ.**

### 2.1 สภาพปัญหา/ อุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/ อุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา 3) ด้านการสอนเสริม 4) ด้านการสอบ 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1.1 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งที่สำคัญคือ ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะ รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับสื่อประเภทเสียงตามสาย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับภาคเอกชนภายในจังหวัด ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

### 2.1.2 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษา ของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์ฯ มีห้อง/ สถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรม ส่วนเรื่องอื่น ๆ เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับ ปานกลาง ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีป้าย/ แผนผัง แสดงอาคารและห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศ นักศึกษาเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด

### 2.1.3 ด้านการสอนเสริม

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการจัดเป็นศูนย์การเรียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) และความพร้อมในการจัดห้องสอนเสริมใน ระบบการสอนทางไกลผ่าน Internet (e-tutorial) ส่วนที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปาน กลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลการรับเอกสารโสตทัศนศึกษาที่จัดให้มีการสอนเสริม นอกนั้นเป็น ปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด

### 2.1.4 ด้านการสอบ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏ ว่า ข้อที่เป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการจัดสอบด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ (Walk in Exam) ส่วนข้ออื่น พบว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย

### 2.1.5 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความ พร้อมในการให้บริการห้องสมุด ความพร้อมในการให้บริการนักศึกษารับเอกสารการสอน ความ

พร้อมในการให้บริการในลักษณะ One – Stop Service Center นอกนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อย

## 2.2 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. รวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป 1) ด้านชมรมนักศึกษา มสธ. 3) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา 4) ด้านการสนเสริม 5) ด้านการสอบ 6) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 2.2.1 ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการบริการการศึกษาทั่วไปอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อปรากฏว่านักศึกษาที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และมากตามลำดับ ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การจัดหาอาจารย์ที่ปรึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา การจัดหาอาจารย์แนะแนวการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา และการแนะแนวนักศึกษาก่อนและหลังการสมัครเข้าเป็นนักศึกษา

### 2.2.2 ด้านชมรมนักศึกษา มสธ.

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านชมรมนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมนักศึกษา มสธ. ประจำศูนย์ฯ ศูนย์ฯ ให้การสนับสนุนในการใช้เครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่มีความจำเป็น และศูนย์ฯ จัดพื้นที่/ ห้องเรียนให้เป็นสถานที่สำหรับชมรมนักศึกษา

### 2.2.3 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดทำป้ายแสดงอาคาร/ หรือห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่อย่างชัดเจน ห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษามีแสงสว่างเพียงพอและศูนย์ฯ จัดสถานที่สำหรับการจอดรถจักรยานยนต์และรถยนต์ไว้อย่างเพียงพอ ส่วนเรื่อง ศูนย์ฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้

นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมอื่นร่วม ศูนย์ฯ สามารถช่วยอำนวยความสะดวกได้ทันที และศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประจำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

#### 2.2.4 ด้านการสอนเสริม

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญได้แก่ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการสอนเสริม เช่น อาจารย์สอนเสริมไม่ไปสอน ศูนย์ฯ สามารถประสานกับมหาวิทยาลัย พร้อมแจ้งให้นักศึกษาทราบทันที ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ในกรณีที่มีปัญหานักศึกษาสามารถขอความช่วยเหลือได้ทันที และโต๊ะ/เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอแก่นักศึกษา

#### 2.2.5 ด้านการสอบ

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดบริการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบด้วยอัตยาศัยไมตรีอันดี ศูนย์ฯ จัดอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้สอดคล้องกับลักษณะความพิการของนักศึกษาแต่ละคน และศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาล และเจ้าหน้าที่สำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มภายในศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ ซึ่งนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

#### 2.2.6 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ศูนย์ฯ จัดห้อง Study room ไว้สำหรับนักศึกษา และจัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประสานงาน หรือให้บริการแก่นักศึกษาตามความเหมาะสม



### 3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

มสธ.

#### 3.1 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเขตพื้นที่ (จังหวัด) ที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งให้มี ศูนย์บริการการศึกษา 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 หรือศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (ขอความร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ซึ่งสามารถใช้ระบบดาวเทียมได้ถึง ในระดับตำบล)

สำหรับในเรื่องชมรมนักศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรให้ ศูนย์บริการการศึกษาทั้งในระดับจังหวัด อำเภอและตำบล (ถ้ามี) เป็นจุดศูนย์กลางในการดำเนิน กิจกรรมของชมรมนักศึกษา เพราะจะเป็นการช่วยเหลือให้นักศึกษาจัดกิจกรรมช่วยเหลือกัน ในด้านวิชาการเป็นอย่างดี เช่น การติว การสอนแบบสรุป และรวมทั้งการรวมตัวกันเพื่อเชิญ คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยจัดการสอนเสริมในชุดวิชาที่มีเนื้อหายาก และสอบไม่ผ่าน การตั้ง อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมประจำศูนย์บริการการศึกษา

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

### 3.3 ด้านการสอนเสริม

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Study Center) สำหรับการส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่จัดการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet ทั้งนี้ควรมีการจัดตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการประจำศูนย์ฯ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น หรือบุคลากรของสถานศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ควรเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/ อุปกรณ์ที่ประกอบการเรียนด้วยตนเองที่ทันสมัย นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือเทคโนโลยีอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียน

ในขณะเดียวกันผู้อำนวยการศูนย์/ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่เห็นว่าเนื่องจากศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ปัจจุบัน เป็นสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในท้องถิ่น ซึ่งมีภาระหน้าที่กับงานประจำอยู่มาก แต่ก็สามารถจัดครู/ อาจารย์มาปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่ง ประกอบกับงบประมาณที่ได้รับดำเนินการทั้งในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ และจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ในวงที่จำกัด ดังนั้นหากสถานศึกษาต้องรับหน้าที่ในการเป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. แบบเบ็ดเสร็จ นอกจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังจะกระทบกับการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายอีกด้วย เช่น การจัดการเรียนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (e-tutorial) การใช้อาคารสถานที่/ ห้องเรียนที่ต้องบริการกับนักศึกษา และชมรมนักศึกษา ซึ่งอาจไม่ใช้เฉพาะในวันเสาร์/ อาทิตย์ เท่านั้น

นอกจากนี้ในปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษา มสธ. บางแห่งนอกจากจะต้องรับภาระหน้าที่ในการจัดสอนเสริมแบบเผชิญหน้าประจำภาคตามปกติแล้ว บางแห่งยังต้องดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเข้มพิเศษ ตามโครงการความร่วมมือระหว่างกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยกับ มสธ. อีกด้วย

### 3.4 ด้านการสอบ

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ นอกจากมหาวิทยาลัยจะให้ความสำคัญกับการสอบกับศูนย์บริการการศึกษาในระดับจังหวัดแล้ว

มหาวิทยาลัยควรจะเอาสนามสอบไปไว้ใกล้ตัวนักศึกษาให้มากที่สุดในลักษณะ “ส่งถึงบ้าน บริการถึงตัว” ทั้งนี้โดยอาจใช้ศูนย์การเรียนรู้ในระดับอำเภอ 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 และกระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปยังศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น การจำหน่ายใบสมัครนักศึกษา รับสมัครนักศึกษา การช่วยเหลือนักศึกษา การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การสอนเสริม (ตามความต้องการของนักศึกษาในแต่ละท้องถิ่น) บริการสอนเสริมผ่าน Internet บริการสอนเสริมผ่าน VCD, DVD บริการสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การสร้างเครือข่าย ชมรมนักศึกษา การบริการห้องสมุดและสารสนเทศ การจัดตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ และอาจารย์แนะแนวประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นต้น ทั้งนี้โดยมหาวิทยาลัยต้องจัดสรรงบประมาณและบุคลากรประจำ เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าว

## อภิปรายผล

### 1. สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานให้บริการการศึกษา ประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการสอบ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา มสธ. และด้านการสอนเสริม ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ปรากฏว่า มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

#### 1.1 ด้านการสอบ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษา ด้านการสอบของศูนย์บริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ ห้องที่ใช้สอบมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ศูนย์ฯ ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาลูกข่ายเกี่ยวกับการเข้าสอบของนักศึกษา และการจัดทำป้ายบอกทางไปอาคาร และห้องสอบที่ชัดเจน เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอบ ล้วนมีประสบการณ์ในการจัดสอบกับมหาวิทยาลัยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน จึงทำให้ทราบข้อมูลและวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอำนวยความสะดวกในการจัดสอบเป็นอย่างดี จึงมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามเพื่อความพร้อมในการจัดห้องสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam) บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินการจัดสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam) นับว่าเป็นเรื่องใหม่ของสถานศึกษาที่เป็นศูนย์บริการการศึกษาของ มสธ. ประกอบกับมหาวิทยาลัยยังไม่มีข้อกำหนดลักษณะและวิธีการในการดำเนินงานที่ชัดเจนมากพอที่จะทำให้ศูนย์บริการการศึกษาที่มีความพร้อมยินดีเข้าร่วมปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าว

## 1.2 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา มสธ.

บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษา ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา มสธ. ของศูนย์บริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีป้าย/ แผนผังแสดงอาคาร และห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศศึกษามีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฐมนิเทศนักศึกษากับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น และศูนย์บริการการศึกษามีห้องและสถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรม ที่เป็นเช่นนี้เพราะศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ได้ร่วมกับมหาวิทยาลัย ดำเนินการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในระดับปริญญาตรีเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี การศึกษา พร้อมทั้งมีการประชุมชี้แจงร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาทราบถึงวิธีการและแนวปฏิบัติในการจัดการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันสำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชมรมนักศึกษา มสธ. โดยการจัดห้องหรือสถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรมนั้น ส่วนใหญ่ศูนย์บริการการศึกษามีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งเป็นสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาประจำจังหวัดในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ย่อมจะมีการจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียนและประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือในการใช้อาคารสถานที่อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ดังนั้นอาจมีผลกระทบทั้งในทางตรงและทางอ้อมกับการติดต่อขอใช้อาคารสถานที่ เพื่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรมนักศึกษา มสธ.

## 1.3 ด้านการสอนเสริม

บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษา ด้านการสอนเสริมของศูนย์บริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก เช่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการติดป้ายประชาสัมพันธ์การสอนเสริมและชุดวิชาที่สอน ความพร้อมในการจัดห้องพัก/ รับรองอาจารย์สอนเสริม และมีป้ายบอกทางไปอาคาร/ ห้องสอนเสริมชัดเจน ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพร้อมในการจัดห้องสอนเสริมในระบบทางไกลผ่าน Internet (e-tutorial) และความพร้อมในการจัดเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) ที่เป็นเช่นนี้เพราะการสอนเสริมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนในระบบทางไกล เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พบกับ

อาจารย์ผู้สอน เพื่อสอบถามปัญหาที่เกิดจากการเรียนด้วยตนเอง อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบปะกับเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน ซึ่งก่อให้เกิดเครือข่ายทางวิชาการ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมการสอนเสริมสำหรับนักศึกษามาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานมากกว่า 30 ปี จึงส่งผลให้ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการจัดกิจกรรมดังกล่าวเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันนอกจากมหาวิทยาลัยจะดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในลักษณะเผชิญหน้า (Face to Face) ที่ศูนย์บริการการศึกษาเป็นประจำทุกภาคการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยยังจัดให้มีการสอนเสริมในลักษณะต่าง ๆ อีก เช่น การสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนเสริมผ่าน Internet (e-tutorial) และการสอนเสริมผ่าน VCD เป็นต้น ซึ่งการสอนเสริมในลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อ มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องขอความร่วมมือกับศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เพื่อร่วมจัดกิจกรรมดังกล่าว

#### 1.4 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษา ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องของศูนย์บริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและระดับมากที่สุด ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย มีการจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะไว้ในบริเวณศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ จัดบริการน้ำดื่มสำหรับนักศึกษา และผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ จัดสถานที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย มีการจัดเตรียมห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับการเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มสธ. ใน Website ของโรงเรียน และการจัดบริการแบบคำร้องต่าง ๆ กับนักศึกษา เป็นต้น ส่วนที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ที่สำคัญได้แก่ การบริการตอบคำถามทั่วไป การบริการตอบคำถามและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในระบบทางไกล การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนวการศึกษา ความพร้อมในการให้บริการนักศึกษารับเอกสารการสอน การบริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ และความพร้อมในการให้บริการในลักษณะ One-Stop Service Center

## 1.5 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งที่สำคัญได้แก่ ศูนย์ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นการเฉพาะ ควรมีหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งกลางในการประสานข้อมูลข่าวสาร มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ มสธ. กับสื่อสารมวลชนในท้องถิ่น (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น) ศูนย์ ได้รับข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยล่าช้าทำให้ไม่ทันเหตุการณ์ ศูนย์ฯ นำข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเผยแพร่ใน Website ของโรงเรียน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยขาดความชัดเจน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ประจำจังหวัดทั่วประเทศล้วนเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาประจำจังหวัด ในสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งมีภาระหน้าที่โดยตรงในการจัดการเรียนการสอนกับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ดังนั้น โรงเรียนมัธยมศึกษาที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่จึงไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารไว้เป็นการเฉพาะ ประกอบการส่งข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย นอกจากจะมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยทำหน้าที่โดยตรงแล้ว แต่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับศูนย์บริการการศึกษาก็จะมีเป็นส่วนน้อย นอกนั้นเป็นการติดต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับโรงเรียนที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา โดยตรงด้วยเหตุนี้จึงดูเหมือนว่ามหาวิทยาลัยไม่ได้จัดให้มีหน่วยงานประสานงานข้อมูลข่าวสารกับศูนย์ฯ มสธ. โดยตรง จึงอาจเป็นจุดอ่อนของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

## 2. ปัญหา/ อุปสรรค และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

### 2.1 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. โดยตรงอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางและน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่

ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ด้านการส่งเสริม ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา มสธ. และด้านการสอบ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

### 2.1.1 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งที่สำคัญ คือ ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะ รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารกับสื่อประเภทเสียงตามสาย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับภาคเอกชนภายใน จังหวัด ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาประจำจังหวัด บุคลากรส่วนใหญ่เป็นครู อาจารย์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบประจำอยู่แล้ว ประกอบกับศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งไม่ได้อยู่ในการบังคับบัญชาของ มหาวิทยาลัยโดยตรง ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการจึงเห็นว่าการที่ศูนย์ฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะเป็น ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เช่น ศูนย์ฯ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยล่าช้าทำให้ไม่ทันเหตุการณ์ และศูนย์ฯ นำข้อมูลข่าวสารของ มหาวิทยาลัยลงเผยแพร่ใน Website ของโรงเรียน

### 2.1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการห้องสมุด ความพร้อมในการให้บริการนักศึกษารับเอกสารการสอน ความพร้อมในการให้บริการในลักษณะ One – Stop Service Center การให้บริการที่เกี่ยวกับการ แนะแนวการศึกษา การบริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การบริการตอบคำถามและข้อมูลเกี่ยวกับการ เรียนในระบบการสอนทางไกล และการบริการตอบคำถามทั่วไป นอกนั้นเป็นปัญหาและ อุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และ บุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการต่างเห็นว่าศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ซึ่งเป็นโรงเรียนประจำ



จังหวัดภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ต่างมีภาระหน้าที่รับผิดชอบกับงานประจำ โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนกับนักเรียน ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการที่คณะครู อาจารย์ในโรงเรียนที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. จะมาปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นอีก โดยเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความพร้อมในการให้บริการห้องสมุด ความพร้อมในการให้นักศึกษา มสธ. รับเอกสารการสอน ความพร้อมในการให้บริการในลักษณะ One-Stop Service Center การแนะแนวการศึกษา การรับสมัครนักศึกษาใหม่ และการบริการตอบคำถามทั่วไป เป็นต้น

### 2.1.3 ด้านการสอนเสริม

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการจัดเป็นศูนย์การเรียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) และความพร้อมในการจัดห้องสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลผ่าน Internet (e-tutorial) ส่วนที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพร้อมในการจัดห้องโสตทัศนศึกษาสำหรับการสอนเสริมในบางชุดวิชาที่ต้องใช้ VCD/ DVD/ MP3 ประกอบการเรียนการสอน เจ้าหน้าที่ดูแลการรับเอกสารโสตทัศนศึกษาในชุดวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริม นอกนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ซึ่งส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติหน้าที่ และได้รับมอบหมายภารกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมร่วมกับ มหาวิทยาลัยมาเป็นเวลานานกว่า 30 ปี ดังนั้น ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการต่างเห็นว่าด้วยทักษะ และประสบการณ์ที่เป็นระยะเวลาอันยาวนานในการร่วมจัดกิจกรรมการสอนเสริมกับมหาวิทยาลัยจึงส่งผลให้การดำเนินงาน ด้านการสอนเสริมของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ก็อาจเนื่องมาจากการที่มหาวิทยาลัย มีแนวโน้มขยายในการดำเนินงานศูนย์บริการการศึกษาในอนาคตให้เป็นไปในลักษณะของศูนย์การเรียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) ห้องสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลผ่าน Internet (E-tutorial) เพราะการดำเนินการดังกล่าวโรงเรียนจะต้องมีเวลาในการดำเนินการในส่วนนี้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีงบประมาณในการลงทุนดำเนินการค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

### 2.1.4 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษา ของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์ฯ มีห้อง/ สถานที่ให้ชมรมนักศึกษาจัดกิจกรรม ส่วนเรื่องอื่น ๆ เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีป้าย/ แผนผัง แสดงอาคารและห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ มีนักเรียนมากกว่า 3,000 คนขึ้นไป ดังนั้น การใช้อาคารสถานที่ และห้องเรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียนจึงมีไม่เพียงพออยู่แล้ว ดังนั้น หากชมรมนักศึกษา มสธ. ต้องการให้ห้องและสถานที่จัดกิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นวันราชการก็จะส่งผลกระทบต่อศูนย์บริการการศึกษา มสธ. อย่างไรก็ตามในประเด็นที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการเห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฐมนิเทศนักศึกษาเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีนั้น มหาวิทยาลัยดำเนินการเพียง 1 วัน และส่วนใหญ่ศูนย์ฯ จะให้ใช้ห้องประชุมใหญ่เป็นสถานที่ปฐมนิเทศ ประกอบกับการดำเนินการจัดการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปีการศึกษาอยู่แล้ว จึงย่อมที่จะมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

### 2.1.5 ด้านการสอบ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ข้อที่เป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมในการจัดสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Walk in Exam) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการต่างเห็นว่าศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาประจำจังหวัด ต่างก็ปฏิบัติงานร่วมกับมหาวิทยาลัยในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดสอบ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประสานขอความร่วมมือโรงเรียนในฐานะที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. จัดสอบสำหรับนักศึกษาปีการศึกษาละ 5 ครั้ง

ทั้งการทดสอบไล่ประจำภาคการศึกษา การสอบซ่อม และการสอบภาคพิเศษ และได้มีการปฏิบัติ มาต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า 30 ปี ประกอบกับในการสอบทุกครั้ง มหาวิทยาลัยร่วมกับศูนย์ บริการการศึกษาในการจัดประชุมปฐมนิเทศอาจารย์ผู้คุมสอบทุกครั้ง ดังนั้นจึงเห็นว่าส่วนใหญ่ เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดสอบด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ (Walk-in Exam) ที่เป็นเช่นนี้เพราะหากพิจารณาถึงศักยภาพของโรงเรียน ระดับมัธยมศึกษา จะพบว่ามีความรู้ความเข้าใจ และความพร้อมค่อนข้างน้อย ดังนั้นหาก มหาวิทยาลัยจะใช้วิธีการสอบแบบ Walk-in Exam ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีการอบรม สัมมนาผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงในการจัดดำเนินการดังกล่าว

## 2.2 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี มีความต้องการในการ เข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านชมรมนักศึกษา ด้านการสอนเสริม ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป ด้านการสอบ ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง และด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

### 2.2.1 ด้านชมรมนักศึกษา มสธ.

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการ เข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านชมรมนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เช่นกัน ซึ่งที่สำคัญเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมนักศึกษา มสธ. ประจำศูนย์ฯ ศูนย์ฯ ให้การสนับสนุนในการใช้เครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่อง คอมพิวเตอร์ในกรณีที่มีความจำเป็น และศูนย์ฯ จัดพื้นที่/ ห้องเรียนให้เป็นสถานที่สำหรับชมรม นักศึกษา ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิด ไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาต้องใช้ระบบการเรียนทางไกลเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงเกิด ความสับสนว่า เหว่ ชาติที่พึง ต้องการขวัญและกำลังใจ ทั้งจากมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และกลุ่มเพื่อน เพื่อจะได้เป็นเพื่อนและที่ปรึกษาทางการเรียน มีกำลังใจเรียน และไม่ลาออก กลางคัน ด้วยความสำคัญดังกล่าวนี้ นักศึกษาจึงมีความต้องการที่จะมีสถานที่ที่เป็นแหล่งกลาง

ในการติดต่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการที่นักศึกษาสามารถรวมตัว และจัดตั้งกลุ่มเป็นชมรมนักศึกษากันได้ จึงถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการที่จะช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบ และสามารถเรียนต่อจนสำเร็จการศึกษาได้ ดังนั้น นักศึกษาจึงมีความต้องการเข้ารับบริการการศึกษา ด้านชมรมนักศึกษา มสธ. จากศูนย์บริการการศึกษา มสธ. อยู่ในระดับมากที่สุด

### 2.2.2 ด้านการสอนเสริม

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญได้แก่ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการสอนเสริม เช่น อาจารย์สอนเสริมไม่ไปสอน ศูนย์ฯ สามารถประสานกับมหาวิทยาลัย พร้อมแจ้งให้นักศึกษาทราบทันที ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ในกรณีที่มีปัญหานักศึกษาสามารถขอความอนุเคราะห์ได้ทันที และโต๊ะ/เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอแก่นักศึกษา ศูนย์ฯ จัดอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการได้อย่างเหมาะสม ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนเสริมอย่างเพียงพอ ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารใส่ตลับกับนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม และการมีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้นักศึกษาทราบว่าห้องใดใช้จัดสอนเสริมชุดวิชาใด พร้อมระบุชื่ออาจารย์สอนเสริม เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่มีความเข้าใจดีว่า “การสอนเสริม” เป็นกิจกรรมที่สำคัญของมหาวิทยาลัยในระบบการเรียนการสอนทางไกล ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีการประชุมสัมมนาผู้อำนวยการศูนย์/รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาทุกปีอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ดังนั้น จึงส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ต่างมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริมเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามนักศึกษา (ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1-2) ต่างก็มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

### 2.2.3 ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการบริการการศึกษาทั่วไปอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่านักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และมากตามลำดับ ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา การจัดอาจารย์แนะแนวการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา และการแนะแนวนักศึกษาก่อนและหลัง

การสมัครเข้าเป็นนักศึกษา การบริการสื่อโสตทัศน หรือสื่อการศึกษาอื่น เช่น VCD DVD MP3 ประจำชุดวิชา และการลงทะเบียนเรียน ส่วนเรื่องที่เป็นความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริการตอบคำถามนักศึกษา ชาวเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติประจำชุดวิชา ชาวการสอนเสริม (เช่น การสอนเสริมประจำภาค การสอนเสริมผ่านดาวเทียม การสอนเสริมแบบเข้ม การสอนเสริมนัดหมาย การสอนเสริมผ่าน VCD และการสอนเสริมทางไกลผ่าน Internet เป็นต้น) การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มสธ. และการจำหน่ายใบสมัครนักศึกษาใหม่ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่โดยเฉพาะนักศึกษาที่เข้าใหม่ชั้นปีที่ 1 และ 2 อาจยังไม่เคยชินในระบบการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย ที่นักศึกษาต้องพึ่งตนเอง มากที่สุด ดังนั้น เมื่อมาเรียนในระบบทางไกลของมหาวิทยาลัย จึงดูเหมือนตัวนักศึกษาขาดที่พึ่ง ในการเรียนโดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนั้น นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จึงมีความต้องการในระดับมากที่สุด ที่จะให้มหาวิทยาลัยจัดอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์แนะแนว การศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

#### 2.2.4 ด้านการสอบ

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดบริการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้าสอบ ด้วยอัตยาศัยไมตรีอันดี ศูนย์ฯ จัดอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้สอดคล้องกับ ลักษณะความพิการของนักศึกษาแต่ละคน และศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาล และเจ้าหน้าที่สำหรับ นักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับการ จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มภายในศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ ซึ่งนักศึกษามีความ ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดที่ได้รับการแต่งตั้ง จากมหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ต่างก็มีความรู้ความเข้าใจ ทักชะ และ ประสพการณ์ในการให้บริการการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการจัดสอบเป็นอย่างดี ประกอบกับด้วยความพร้อม และศักยภาพของความเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด จึงส่งผลให้มีการบริหารจัดการภายในที่ดี นอกจากนี้ยังปฏิบัติงานเป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจึงทำให้เข้าใจในระบบการทำงานของมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็น มหาวิทยาลัยเปิดเป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันในการดำเนินกิจกรรมการสอบของมหาวิทยาลัย

ทุกครั้ง มหาวิทยาลัยได้ร่วมกับศูนย์บริการการศึกษาได้ทำการปฐมนิเทศอาจารย์ผู้คุมสอบทุกครั้ง อีกด้วย ดังนั้น จึงส่งผลให้นักศึกษามีความคิดเห็น/ ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในเรื่อง การอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาการเข้าสอบให้กับนักศึกษาด้วยอัตราค่าไม่ตรีอันดี หรือจัดอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้สอดคล้องกับลักษณะความพิการของ นักศึกษาแต่ละคน เป็นต้น

### 2.2.5 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการ เข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์ฯ จัดทำป้ายแสดงอาคาร/ หรือห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่อย่างชัดเจน ห้องประชุมที่ใช้ ปฐมนิเทศนักศึกษามีแสงสว่างเพียงพอและศูนย์ฯ จัดสถานที่สำหรับการจอตกรถจักรยานยนต์และ รถยนต์ไว้อย่างเพียงพอ ส่วนเรื่อง ศูนย์ฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมอื่นร่วม ศูนย์ฯ สามารถช่วยอำนวยความสะดวก ได้ทันที และศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประจำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกกับ นักศึกษาใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะนักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีที่เข้ารับ การปฐมนิเทศล้วนเป็นนักศึกษาที่เข้าใหม่เป็นปีแรก จึงจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัว ให้กับการศึกษาในระบบเปิด ซึ่งนักศึกษาต้องศึกษาด้วยตนเองจากสื่อที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ซึ่ง จะแตกต่างกับมหาวิทยาลัยปิดโดยทั่วไป ดังนั้น เมื่อนักศึกษามาเข้ารับบริการการศึกษาที่ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นครั้งแรกก็สร้างความมั่นใจให้กับตัวผู้เรียนเอง จึงส่งผลให้มีความ ต้องการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่อยู่ในระดับมาก เช่น ต้องการให้ ศูนย์ฯ จัดทำป้ายแสดงอาคาร/ หรือห้องประชุมที่ใช้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่อย่างชัดเจน ห้อง ประชุมมีแสงสว่างเพียงพอ จัดสถานที่สำหรับจอตกรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ตลอดทั้งการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับนักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

### 2.2.6 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการในการ เข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ศูนย์ฯ จัดห้อง Study room ไว้สำหรับ นักศึกษา และจัดเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาไว้ประสานงาน หรือให้บริการกับนักศึกษาตามความ

เหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด 2,355 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.42 ในขณะที่เดียวกันก็เป็นนักศึกษาที่จบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 3,458 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.54 ด้วยเหตุนี้ เมื่อเข้ามาสมัครเป็นนักศึกษาในระบบมหาวิทยาลัยเปิดของมหาวิทยาลัยจึงอาจเกิดความไม่มั่นใจว่าจะสามารถเรียนได้จนสำเร็จการศึกษาหรือไม่ เพราะการเรียนในระบบดังกล่าวนี้ นักศึกษาจะต้องมีความพร้อมและศึกษาด้วยตนเองเป็นหลัก ดังนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่จึงมีความต้องการให้ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. อำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ

### 3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

#### 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  
จะไม่อาจรับภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้

### 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 อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (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 รับสมัครนักศึกษา การช่วยเหลือนักศึกษา การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การสอนเสริม (ตามความต้องการของนักศึกษาในแต่ละท้องถิ่น) บริการสอนเสริมผ่าน Internet บริการสอนเสริมผ่าน VCD, DVD บริการสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียม การสร้างเครือข่าย ชมรมนักศึกษา การบริการห้องสมุดและสารสนเทศ การจัดตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ และอาจารย์แนะแนวประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นต้น ทั้งนี้โดยมหาวิทยาลัยต้องจัดสรรงบประมาณ และบุคลากรประจำ เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าว

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มหาวิทยาลัยต้องกำหนดเป็นนโยบายหลักสำคัญในการให้บริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ในลักษณะ “ส่งถึงบ้าน บริการถึงตัว” คือต้องจัดการบริการให้ถึงตัวกับนักศึกษาให้มากที่สุด อาจเป็นการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาในระดับอำเภอ และระดับตำบล
2. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาให้ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ในลักษณะ One-Stop Service Center ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับนักศึกษาให้มากที่สุด ในทุกเรื่อง ทุกกระบวนการ ตั้งแต่การบริการตอบคำถามนักเรียน/ ประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป จำหน่ายใบสมัคร รับสมัครนักศึกษาใหม่ รับเอกสารการสอน จัดปฐมนิเทศ สอนเสริม สอบ ฯลฯ
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาให้เป็นลักษณะ Study Center โดยขอความร่วมมือกับเครือข่ายในแต่ละท้องถิ่น ทั้งเขตพื้นที่การศึกษาของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือศูนย์การเรียนของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ซึ่งมีเครือข่ายในระดับฐานรากทั้งอำเภอ และตำบลโดยใช้การสื่อสารดาวเทียม

4. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มหาวิทยาลัยจะต้องปรับโครงสร้างศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เนื่องจากในปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่มีอำนาจในการกำกับดูแลได้โดยตรง ดังนั้นในการที่จะพัฒนาให้ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นศูนย์บริการการศึกษาเต็มรูปแบบ และสามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามศักยภาพตามที่มหาวิทยาลัยต้องการ จึงจำเป็นต้องปรับโครงสร้างในการบริหารจัดการ โดยกำหนดให้มีบุคลากรปฏิบัติงานเต็มเวลา และแบ่งโครงสร้างหน้าที่ในลักษณะหน้าที่ในลักษณะเดียวกันกับศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้งนี้โดยต้องพิจารณาถึงการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาในระดับอำเภอ และตำบลด้วย

5. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มหาวิทยาลัยจะต้องปรับโครงสร้างศูนย์บริการการศึกษา มสธ. มหาวิทยาลัยต้องกำหนดเป็นพันธกิจและนโยบายในด้านการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มตามศักยภาพ และครบถ้วนสมบูรณ์ ตลอดทั้งนักศึกษา และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องเร่งระดมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากภาคประชาชน องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนท้องถิ่นให้เป็นภาคีเครือข่าย

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรทำการศึกษาระบบการบริหารจัดการการบริหารการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา หรือศูนย์การเรียนรู้ (Study Center) ของมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศต่าง ๆ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชกับมหาวิทยาลัยเปิดในต่างประเทศ
3. ควรศึกษาวิจัยถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรภาคเอกชน และรัฐในการมีส่วนร่วมพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ในท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน
4. ควรศึกษารูปแบบ และโครงสร้างที่เหมาะสมของการบริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ.
5. ควรศึกษาเจาะลึกถึงศักยภาพ และแนวทางในการพัฒนาให้ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เป็นศูนย์บริการการศึกษา มสธ. แบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service Center)