

ชื่อภาคนิพนธ์ : การประเมินการบริการการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ชื่อผู้เขียน : นายวรชาติ อำไพ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา)
ปีการศึกษา : 2546

การประเมินการบริการการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย และ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

กรอบในการประเมินมุ่งเน้นประเมินด้าน ปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานและผลลัพธ์ กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้ให้บริการโดยกลุ่มแรกได้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เคยใช้บริการอย่างน้อย 2 ภาคการศึกษาจากทั่วประเทศ สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการได้แก่ผู้ปฏิบัติการและหัวหน้างานที่ทำงานบริการหรือที่เกี่ยวข้องโดยตรง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการทอดแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอก

ผลการศึกษา

1. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในภารกิจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับประเด็นที่มีผลการศึกษายู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและปรับปรุงงาน การได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ความเหมาะสมด้านสถานที่ให้บริการและงบประมาณ สำหรับความพอเพียงของเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

2. การประเมินด้านกระบวนการ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความชัดเจนในการสั่งงานจากหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับ การวางแผน ความชัดเจนของโครงสร้าง การดำเนินการ การประสานงาน การจูงใจจากผู้บังคับบัญชา และการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การปรับปรุงงาน และการแก้ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

3. การประเมินผลระดับความพึงพอใจในบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยพบว่า การบริการข้อมูลข่าวสาร บริการแนะแนว บริการงานทะเบียนและวัดผลอยู่ในระดับปานกลาง บริการสื่อการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย สำหรับบริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการมีดังนี้ 1) โครงสร้างการบริหารดำเนินงานบริการไม่เป็นเอกภาพ ทำให้ขาดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ 2) เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่พอเพียง 3) ผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อให้บริการนักศึกษาได้โดยตรง 4) สถานที่ให้บริการนักศึกษาห่างไกลทำให้นักศึกษาไม่สะดวกในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัย

1. มหาวิทยาลัยควรจัดแบ่งสายงานบริการให้เป็นเอกภาพเพื่อการทำงานที่ต่อเนื่องและพัฒนาอย่างเป็นระบบ
2. มหาวิทยาลัยควรปรับกลยุทธ์ด้านการบริการ ณ ที่ทำการ คู่กับการให้บริการทางไกล โดยจัดศูนย์สารสนเทศไว้ส่วนหน้าของมหาวิทยาลัยเพื่อบริการนักศึกษาโดยเน้นการให้บริการแบบ One-stop Service
3. มหาวิทยาลัยควรกำกับดูแลผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อการสอนในทุกระดับต้องเร่งดำเนินการจัดทำให้เสร็จก่อนเวลาเพื่อให้ถึงมือนักศึกษาก่อนเปิดภาคเรียน
4. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการนักศึกษาโดยตรงอย่างเหมาะสมและ พอเพียง
5. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบการสื่อสารและจัดทำระบบฐานข้อมูลนักศึกษาเพื่อให้บริการ สำหรับให้หน่วยงานบริการสามารถสืบค้นข้อมูลของนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
6. หน่วยงานบริการทุกหน่วยควรจัดบุคลากรไว้บริการนศึกษานอกเวลาทำการปกติ ได้แก่ การบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน หรือหลังเวลาทำงานปกติ
7. ห้องสมุดควรมีนโยบายเชิงรุก เน้นการประชาสัมพันธ์และเพิ่มกิจกรรมเสริมที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา ปรับเวลาบริการให้เหมาะสมกับเวลาว่างของนักศึกษา ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งนักศึกษาใช้ประโยชน์ได้ง่ายและสะดวกให้มากขึ้น
8. สำนักบริการการศึกษาควรจัดระบบการติดตาม ตรวจสอบและประกันการจัดส่งวัสดุ การศึกษาให้ถึงนักศึกษาภายในเวลาที่กำหนด เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้แก้ปัญหาให้กับนักศึกษาได้ทันในกรณีไม่ได้รับเอกสารการเรียนการสอน

Title of Research Paper : Evaluation of Distant learning Service of
Sukhothaithammathirat University
Author : Mr. Worachart Amphai
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2003

The study aimed to evaluate the distant learning service of Sukhothaithammathirat University (STOU) and to find out the problems and obstacles to the service.

The framework of the evaluation included the input, process and outcome. The samples were divided into two subgroups : service uses and service renders. The service user group included the STOU students across the country who used the distant learning service for at least 2 semesters. The service render group consisted of the service sections. Questionnaires were distributed for the samples to fill out.

The findings were summarized as follows :

1. **Input evaluation.** It was found that the service renders had knowledge and ability at a high level. They understood the work at a moderate to a rather high level. The dimensions that were found to be at a moderate to a rather low level were participation in planning and improving the work, receiving technological support, appropriators of the service place and budget. In contrast, the adequacy of tools and equipment was found to be low.

2. **Process evaluation.** The job satisfaction of the officials and the clearness of assignment from the department head were found to be a moderate to a rather high level. Planning, clearness of the studies, operations, coordination, motivation from the superior, and follow-up and evaluation were found to be moderate. On the contrary, participation in planning, work improvement, and problem-solving of the department concerned were found to be at a moderate to rather low level.

3. Satisfaction with the educational service. It was found that information service, guidance service, and registration and evaluation service were found to be moderately satisfying. The media service was found to be satisfying at a moderate to rather low level. The library service was satisfying at a low level.

4. Service problems. The service problems were as follows :

- 1) There is no unity in the service administration structure.
- 2) There is an inadequacy of tools and equipment.
- 3) The service users can not directly reach the information services for students.
- 4) The service place was very far, so it was not convenient for the student to come for service.

Recommendations for the university :-

1. The university should divide the service lines clearly for the continuity of work and the service can be systematically developed.
2. The university should adjust its service strategy by giving services at the office, along with the distant service. The information center should be in the front part of the university to serve the students by one-stop service.
3. The university should make sure that all the teaching media must be completed before the semester begins.
4. The university should provide its service department directly serving the students with enough and appropriate facilities and equipment.
5. The university should improve its communication system and prepare the database for service so that all the service departments can search for the student data through the internet quickly and correctly.
6. All the service departments should assign the staff members to service the students besides the regular official hour, such as during lunchtime or after the official working hours.
7. The library should have an aggressive policy which focuses on public relations and should hold additional activities useful for the students. The service time should be adjusted to be in line with the students' free time. Communication technology should be introduced to facilitate the students' use.
8. The educational service office should follow up, inspect and insure the delivery of material to the students on schedule so that the university can solve the problem of the students' not receiving the instructional materials.