

การศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
ที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

A STUDY ON ORGANIZATION FUNCTION OF EDUCATIONAL TECHNOLOGY AND
COMMUNICATION CENTER TO SUPPORT ONLINE DISTANCE LEARNING COURSES
FOR HIGHER EDUCATION IN THAILAND

บุษกร เชี่ยวจินดาگانต์¹ ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ² และอนุชัย อีระเรืองไชยศรี³
Bussakorn Cheawjindakarn¹, Praweenya Suwannatthachote², Anuchai Theeraroungchaisri³

¹ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ,
อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการเรียนการสอนทางไกลออนไลน์ จำนวน 2 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจำนวน 5 และ 1 คน ตามลำดับ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยด้วยการตีความสรุปข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 1 มีจำนวน 5 ขอบข่ายงาน ซึ่งเป็นขอบข่ายงานที่เหมือนกับขอบข่ายงานของกรณีศึกษาที่ 2 ทั้งหมด ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนผู้เรียน การสนับสนุนผู้สอน และการให้ความช่วยเหลือ และ (2) ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 2 มีจำนวน 15 ขอบข่ายงาน ซึ่งมีเพิ่มเติมจากกรณีศึกษาที่ 1 จำนวน 10 ขอบข่ายงาน ได้แก่ การวางแผนโครงการ โครงสร้างการบริหารงาน การประสานงาน การจัดงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การปฐมนิเทศ การรับสมัคร การติดตามผู้เรียน การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ และการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาทางไกล

ABSTRACT

This research aims to study to the organization function of Educational Technology and Communications Center (ETC center) to support Online Distance Learning Courses (ODL courses) for Higher Education in Thailand. This research used qualitative research methods by case studies of two ETC centers. The sample consisted

of 5 executives and 1 staffs of ETC center. Data were collected through interviews of semi-structured interviews. Data were analyzed with inductive interpretation summary. The research found that have 2 forms: (1) the organization function of ETC center of the case study 1 have 5 organization function which is the same of all the case studies 2 with 5 organization function: 1) technical infrastructure investments 2) e-Courseware design 3) student support 4) teacher support and 5) to provide electronic help desk and (2) the organization function of ETC center of the case study 2 have 15 organization function by including the 5 organization function from the case study 1 as: 6) program planning 7) organization structure 8) coordination 9) budgeting 10) public relations 11) orientation 12) registration 13) user and tracking management 14) staff support and 15) quality management of distance education.

คำสำคัญ

ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา การศึกษาทางไกล การเรียนออนไลน์ การเรียนทางไกลออนไลน์ อีเลิร์นนิง การศึกษาระดับอุดมศึกษา

Keywords

Educational technology and communication center, Distance learning, Online learning, Online distance learning, E-learning, Higher education

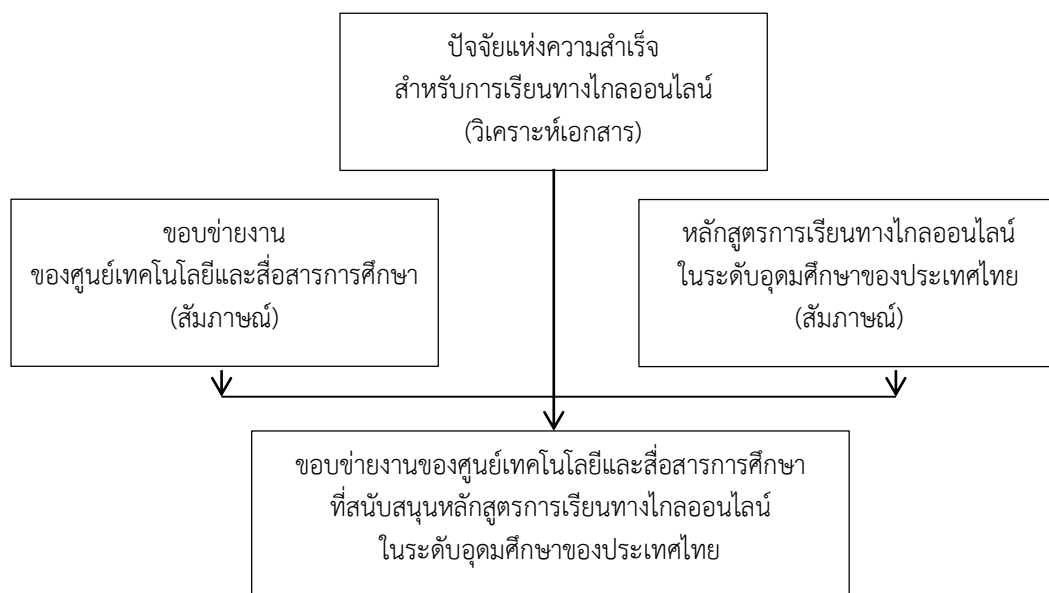
ความสำคัญของปัญหา

สถาบันระดับอุดมศึกษาหลายแห่งได้พยายามขับเคลื่อนตนเองด้วยการส่งเสริมนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีร่วมกับการเรียนรู้ ที่จะช่วยทำให้ผู้สอนและผู้เรียนได้เต็มเต็มศักยภาพทางการศึกษา ก่อให้เกิดแนวทางการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ขึ้นมาเพื่อพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เป็นการขยายหลักสูตรในลักษณะการเรียนออนไลน์ มาใช้เป็นแกนหลักอย่างเต็มหลักสูตร คือมีการนำเสนอเนื้อหาแบบออนไลน์ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดโดยไม่มีการเผชิญหน้า ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน (Allen & Seaman, 2005; Arabasz & Bake, 2003; Bates, 2005; Kocur & Kosci, 2009; ศรีศักดิ์ จามรมาน, 2549) ดังนั้น สถาบันการศึกษาจึงต้องดำเนินการสนับสนุนการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการผลิตและบริการ รวมทั้งให้การคำปรึกษาด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (พิชญ ประจงการ, 2550; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549) ซึ่งงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของแต่ละสถาบันจะมีความแตกต่างกันไปตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของแต่ละสถาบัน ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงขอบข่ายงานทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ที่ปรากฏโดยรวมว่าคือ ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเพื่อสนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ให้เกิดความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้สถาบันการศึกษาจะมีการปรับตัวและเตรียมความพร้อมใน

ระดับหนึ่ง แต่จากการวิจัยของนักการศึกษาหลายท่านพบว่า สถาบันการศึกษาจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการเปิดหลักสูตรการเรียนทางไกลในลักษณะออนไลน์นี้ ซึ่งเห็นได้จากผู้สำเร็จการศึกษาที่มีอัตราส่วนน้อยมากเมื่อเทียบผู้สมัครเข้าเรียน จึงทำให้จำนวนรายวิชาของการเรียนออนไลน์ในประเทศไทยมีการเติบโตค่อนข้างช้ามาก และยังไม่มียางานการวิจัยบ่งชี้ชัดเจนว่าปัจจัยใดที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการสูญหายของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา (ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ, 2552) ดังนั้น การศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย จะนำไปสู่แนวทางการดำเนินงานของหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายของการเรียนทางไกลออนไลน์ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยแนวคิด หลักการที่ได้จากการการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในกรณีศึกษา ตามแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในปัจจุบันสนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษางานใดบ้าง และมีวิธีการสนับสนุนอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การคัดเลือกกรณีศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

กรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย คือ ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในสถาบันที่เปิดหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนทางไกลทางออนไลน์เป็นสื่อหลักหรือเต็มหลักสูตร และผ่านการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน

ผลการคัดเลือกหลักสูตรที่นำมาใช้เป็นกรณีศึกษามีจำนวน 2 หลักสูตร และถือว่าเป็นประชากร ทั้งหมดของกรอบการวิจัย ได้แก่ กรณีศึกษาที่ 1 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และกรณีศึกษาที่ 2 หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของกรณีศึกษาทั้ง 2 แห่ง โดยกรณีศึกษาที่ 2 มีจำนวนผู้บริหาร 5 คน และเนื่องจากกรณีศึกษาที่ 1 ไม่มีศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ทำหน้าที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์โดยตรง ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ขอบข่ายงานของหลักสูตรฯ ที่ดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และนำไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ของหลักสูตรฯ จำนวน 1 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

2.1 การศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของแต่ละกรณีศึกษา จากเอกสารและเว็บไซต์ประจำหน่วยงาน ได้แก่ ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 1 และของกรณีศึกษาที่ 2

2.2 การสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของแต่ละกรณีศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมในแต่ละกรณีศึกษา

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ โดยการจดบันทึกและบันทึกเทปการสัมภาษณ์กับผู้บริหารและ/หรือหัวหน้าหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กับหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในแต่ละกรณีศึกษา

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในแต่ละกรณีศึกษา โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย ด้วยการตีความสรุปข้อมูล จัดลงในตารางเติมข้อความตามโครงสร้างข้อคำถาม

2.5 การคัดเลือกงานของศูนย์เทคโนโลยีฯ ให้นำทุกงานที่ได้จากการสัมภาษณ์ ไม่ว่าขอบข่ายงานนั้นจะปรากฏเฉพาะในกรณีศึกษาที่ 1 หรือปรากฏเฉพาะในกรณีศึกษาที่ 2 หรือปรากฏในทั้ง 2 กรณีศึกษา

2.6 การนำผลที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.7 การสรุปผลที่ได้จากการศึกษา คือ ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์การศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา โดยนำข้อมูลการศึกษารายละเอียด “การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา” ของแต่ละกรณีศึกษามาสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมในแต่ละกรณีศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ประเด็นข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (ตามบริบทของแต่ละกรณีศึกษา) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 2 คน เพื่อตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งความเหมาะสมของภาษา และการสื่อความหมาย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้สร้างคำถามนำเข้าสู่ประเด็นให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ มีการจดบันทึกและบันทึกเทปการสัมภาษณ์ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลได้อย่างเสรีตามความพึงพอใจ

4.2 การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เป็นการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ด้วยการสอบถามและการสังเกต

4.3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยนำมาสรุปและเรียบเรียงด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย ตีความ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของกรณีศึกษาทั้ง 2 แห่ง พบว่า ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 1 มีจำนวน 5 ขอบข่ายงาน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 2 มีจำนวน 15 ขอบข่ายงาน คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

งานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับอุดมศึกษา				
ปัจจัยหลัก (4)	ปัจจัยรอง (7)	ปัจจัยย่อย (15)	กรณีศึกษา ที่ 1 (5)	กรณีศึกษา ที่ 2 (15)
ปัจจัยด้านการ บริหารโครงการ	การวางแผนโครงการ ทำงาน	การวางแผนโครงการ	-	✓
		โครงสร้างการบริหารงาน	-	✓
		การประสานงาน	-	✓
		การจัดงบประมาณ	-	✓
	การดำเนินงาน	การประชาสัมพันธ์	-	✓
		การปฐมนิเทศ	-	✓
		การรับสมัคร	-	✓
	การลงทุน	โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	(✓)	✓
ปัจจัยด้านการ ออกแบบการ เรียนการสอน	ระบบจัดการการ เรียนรู้	บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์	(✓)	✓
		การติดตามผู้เรียน	-	✓
ปัจจัยด้านบริการ สนับสนุน	ทรัพยากรบุคคล	การสนับสนุนผู้เรียน	(✓)	✓
		การสนับสนุนผู้สอน	(✓)	✓
		การสนับสนุนเจ้าหน้าที่	-	✓
	ทรัพยากร อิเล็กทรอนิกส์	บริการให้ความช่วยเหลือ	(✓)	✓
ปัจจัยด้านการ ประเมินผล หลักสูตร	การประเมิน คุณภาพ	การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา ทางไกล	-	✓

หมายเหตุ ✓ คือ ข้อมูลด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ได้จากการศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

(✓) คือ ข้อมูลด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ได้จากการศึกษาขอบข่ายงานของหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์

ผลการศึกษาขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษาของแต่ละกรณีศึกษา มีดังนี้

1. ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 1 มีจำนวน 5 ขอบข่ายงาน ซึ่งเป็นขอบข่ายงานที่เหมือนกับขอบข่ายงานของกรณีศึกษาที่ 2 ทั้งหมด ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนผู้เรียน การสนับสนุนผู้สอน และการให้ความช่วยเหลือ

2. ขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของกรณีศึกษาที่ 2 มีจำนวน 15 ขอบข่ายงาน ซึ่งมีเพิ่มเติมจากกรณีศึกษาที่ 1 จำนวน 10 ขอบข่ายงาน ได้แก่ การวางแผนโครงการ โครงสร้างการบริหารงาน การประสานงาน การจัดงบประมาณ การประชาสัมพันธ์

การปฐมนิเทศ การรับสมัคร การติดตามผู้เรียน การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ และการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาทางไกล

อภิปรายผล

รูปแบบศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาสำหรับหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ของกรณีศึกษาที่ 1 และกรณีศึกษาที่ 2 มีขอบข่ายการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เหมือนกันอยู่ 5 ขอบข่ายงาน ได้แก่ 1) การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี 2) การออกแบบบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ 3) การบริการสนับสนุนผู้เรียน 4) การบริการสนับสนุนผู้สอน และ 5) การบริการให้ความช่วยเหลือ แสดงว่าขอบข่ายงานทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาทั้ง 5 ขอบข่ายงานดังกล่าวนี้ มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานในหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ ซึ่งขอบข่ายงานเหล่านี้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสนองตอบความต้องการในด้านการผลิต การบริการ และการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2549) นอกจากนี้ การศึกษายังพบว่า ในกรณีศึกษาที่ 2 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานหรือศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาขึ้นมาเพื่อดำเนินการสนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ของสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะ มีขอบข่ายการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นมากกว่ารูปแบบแรกถึง 10 ขอบข่ายงาน ได้แก่ 6) การวางแผนโครงการ 7) การจัดโครงสร้างการบริหารงาน 8) การประสานงาน 9) การจัดงบประมาณ 10) การประชาสัมพันธ์ 11) การปฐมนิเทศ 12) การรับสมัคร 13) การติดตามผู้เรียน 14) การบริการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ และ 15) กลยุทธ์การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาทางไกล ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่าขอบข่ายงานที่ขยายเพิ่มขึ้นมา ไม่ได้เป็นไปตามแนวคิดของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา แต่เป็นเสมือนการทำงานของ “สถาบันการจัดการเรียนการสอนทางไกล” ที่มีแนวโน้มจะเกิดมากขึ้นในอนาคต (เชาวเลิศ, เลิศขโลฬาร, 2557: สัมภาษณ์; สุกรี รอดโพธิ์ทอง, 2557: สัมภาษณ์) จะเห็นได้จากสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมาบริหารจัดการหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ของสถาบัน ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยแคนซัสได้มีการจัดตั้งศูนย์ The KU Center for Online and Distance Learning ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการหลักสูตรต่างๆ ของสถาบันที่มีการจัดการเรียนการสอนในลักษณะออนไลน์ มีการสนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้ของคณะวิชา ห้องสมุด วีดีโอ บริการสนับสนุนผู้เรียน รวมทั้งเป็นศูนย์จัดการทดสอบออนไลน์อีก

จากการศึกษาพบว่า ด้วยลักษณะของการเรียนการสอนที่เป็นลักษณะออนไลน์จึงจำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับกระบวนการเรียนการสอนทำให้ส่งผลต่อการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สถาบันการศึกษาที่เปิดดำเนินการเรียนการสอนทางไกลออนไลน์จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก อีกทั้งปรากฏในการวิเคราะห์เอกสารว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเรียนการสอนโดยรวมในหลักสูตร จึงจำเป็นต้องมีการจัดสรรงบประมาณในการลงทุนให้เพียงพอต่อความต้องการ ถือเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงแต่มีผลในระยะยาว (Bacsich et al., 2009; Puri, 2012; กนกพร ฉันทนารุ่งภักดิ์, 2553) ดังนั้นการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีจะต้องมีกลยุทธ์ในการควบคุมค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของ

สถาบันการศึกษา ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กรณีศึกษาทั้ง 2 แห่ง มีการเช่าซื้อบริการจากบริษัทเอกชน ในลักษณะครบวงจร กล่าวคือนอกจากซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีแล้ว ยังได้ซื้อบริการทรัพยากรบุคคล เช่น ผู้ดูแลระบบบริหารจัดการเรียนรู้ ที่มงานผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพราะถือว่าบุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความสามารถเฉพาะทางในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีแบบครบวงจรจึงเป็นกลยุทธ์ที่สนับสนุนการบริหารงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กับหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเนื่องจากกรณีศึกษาทั้ง 2 แห่งเป็นสถาบันการศึกษาเอกชนจึงจำเป็นต้องมีการบริหารงานให้มีรายได้เกิดขึ้นเพื่อที่จะนำรายได้มาลงทุนในด้านต่างๆ ของสถาบันการศึกษาต่อไป การประเมินความคุ้มค่าทางการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีจึงเป็นกลยุทธ์ที่ต้องมีการควบคุมราคาให้เหมาะสมกับระบบต้นทุนตามวัตถุประสงค์ และสามารถลดต้นทุนได้ด้วย (Bates, 2005; Bacsich, et al., 2009; Puri, 2012) นอกจากนี้ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาระบบการศึกษาทางไกล 2555 ได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาต้องจัดหาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับหลักสูตร จึงทำให้สถาบันศึกษามีกลยุทธ์ในการประเมินความต้องการของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ กานดา ว่องไวลิขิต (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ในเชิงธุรกิจการจ้างทีมงานภายนอกจะดีกว่าและมีต้นทุนที่ถูกกว่า” ดังนั้น การเช่าซื้อบริการจากบริษัทเอกชนจึงส่งผลต่อการดำเนินการในหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การพิจารณาเลือกรูปแบบของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาไปใช้ในการบริหารหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา ให้พิจารณาจากรูปแบบการจัดตั้งหน่วยงานและความสามารถของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจากการศึกษาพบแนวทางการนำไปใช้ 3 แนวทางคือ

1. รูปแบบศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่มีการบริหารโดยหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ เป็นรูปแบบที่หลักสูตรฯ มีการดำเนินการอย่างเบ็ดเสร็จครอบคลุมการทำงานในทุกขอบข่ายของงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ส่วนใหญ่จะใช้บริการจากหน่วยงานนอก (Outsource) เพื่อความสะดวกและความคล่องตัวในการบริหารงาน ซึ่งมีจุดอ่อนคือเป็นไปได้ที่จะขาดผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง

2. รูปแบบของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่มีการบริหารงานโดยศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของสถาบัน จะเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างหลักสูตรฯ และศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ในกรณีที่ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของสถาบันมีความพร้อมในการสนับสนุนการบริหารงานของหลักสูตรฯ ตามขอบข่ายงานด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ส่วนใหญ่จะมีทีมงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาไว้คอยสนับสนุนการ

บริหารงานของหลักสูตรฯ เช่น ทีมผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ทีมให้คำปรึกษาด้านการออกแบบการเรียนการสอน เป็นต้น

3. รูปแบบของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาใหม่เพื่อบริหารหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์โดยเฉพาะของสถาบัน ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานกลางของสถาบันที่มีหน้าที่บริหารจัดการหลักสูตรฯ ในการกำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นที่ได้รับความนิยมในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทาวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์แบบเต็มหลักสูตร คือเป็นการเรียนการสอนที่ไม่มีการเผชิญหน้ากันและมีการได้รับปริญญาที่มีศักดิ์และสิทธิ์เทียบเท่ากับการเรียนในห้องเรียน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการบริหารควมมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รูปแบบการเรียนทางไกลแบบผสมผสานด้วย

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากรณีศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนั้นการทำวิจัยครั้งต่อไปควรการศึกษาในระดับอื่นด้วย เพราะอาจจะได้รูปแบบของขบข่ายการทำงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่แตกต่างออกไป เช่น ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนจากได้รับการสนับสนุนทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช

The authors wish to gratefully acknowledge the financial support from The 90th Anniversary of Chulalongkorn University Fund (Ratchadaphiseksomphot Endowment Fund)

บรรณานุกรม

กนกพร ฉันทนารุ่งศักดิ์. (2553). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสำเร็จของระบบการเรียนการสอนอีเลิร์น

นึ่งสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต คณะครุ

ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานดา ว่องไวลิขิต. (2555). คณบดีคณะ RSU Cyber University. มหาวิทยาลัยรังสิต. สัมภาษณ์: 7 ธันวาคม 2555.

เชาวเลิศ เลิศโลหาร. (2557). ที่ปรึกษาโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. สัมภาษณ์: 7 มีนาคม 2557.

ปราวีณา สุวรรณณัฐโชติ. (2552). การวิเคราะห์และประเมินระบบสนับสนุนผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอนทางไกล. รายงานการวิจัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชญ ประจงการ. (2550). การพัฒนาตัวบ่งชี้ปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน. (2549). **อีเลิร์นนิ่งระดับปริญญาผู้ชั้้นมามากมาย: การศึกษาออนไลน์ในสหรัฐอเมริกา พ.ศ.2548**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- สุกรี รอดโพธิ์ทอง. (2557). **คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. สัมภาษณ์: 8 มีนาคม 2557.**
- Allen, I. E., & Seaman, J. (2005). **Growing by Degrees: Online Education in the United States, 2005: The Sloan Consortium.**
- Arabasz, P., & Bake, M. B. (2003). **Evolving Campus Support Models for E-Learning Courses.** Retrieved Dec 28, 2012
<http://net.educause.edu/ir/library/pdf/EKF/ekf0303.pdf>
- Bacsich, P., Bastiaens, T., & Bristow, S. F. (2009). **Reviewing the Virtual Campus Phenomenon: The Rise of Large-Scale E-Learning Initiatives Worldwide.** Retrieved Jan 19, 2012, from EuroPACEivzw
<http://revica.europace.org/Re.ViCa%20Online%20Handbook.pdf>
- Bates, A. W. T. (2005). **Technology, E-Learning and Distance Education.** London/ New York: Routledge Falmer Studies in Distance Education Series.
- Kocur, D., & Kosci, P. (2009). **E-learning implementation in Higher Education.** Acta Electronica et Information, 9(1), 20-26.
- Puri, G. (2012). **Critical success Factors in e-Learning – An empirical study.** International Journal of Multidisciplinary Research, 2 (1), 149-161.