

บริการสนับสนุนนักศึกษาในระบบเปิดและการศึกษาทางไกล

จุฑารัตน์ นกแก้ว*

บริการสนับสนุนนักศึกษา หรือ คำในภาษาอังกฤษ ใช้ว่า student support service หรือ learner support service เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมการผลิต และการนำส่งวัสดุตามหลักสูตรเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้สำเร็จการศึกษา โดยทั่วไป จำแนกการสนับสนุนนักศึกษา เป็น 2 ประเภท คือ การสนับสนุนนักศึกษาด้านวิชาการ (academic student support) เป็นการสนับสนุนนักศึกษาด้านปัญญา ความรู้ตามหลักสูตร เช่น การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ทักษะการรู้สารสนเทศ การเขียนรายงานและการอ้างอิง เป็นต้น และการสนับสนุนนักศึกษาที่ไม่ใช่ด้านวิชาการ (non -academic student support) เป็นการสนับสนุนด้านจิตใจ เช่น การแนะแนว การให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการศึกษาเล่าเรียน การลดความขัดแย้งระหว่างนักศึกษา กับสถาบันการศึกษา เป็นต้น

บริการสนับสนุนนักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยนักศึกษาเป็นรายบุคคลทั้งในเรื่องการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และเรื่องส่วนตัว โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการนักศึกษา ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะสถาบันการศึกษาทางไกล มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการออกแบบและนำส่งบริการสนับสนุนนักศึกษา โดยเฉพาะในรูปแบบเว็บไซต์ โดยมีการจัดทำเครื่องมือ คู่มือในการแนะนำบริการ เช่น การจัดทำคู่มือแนะนำบริการสนับสนุนนักศึกษาออนไลน์ (Online Learner's Guide) คำถามที่ถามบ่อย (FAQ) การจัดเตรียมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อนักศึกษาติดต่อเป็นรายบุคคล ตัวอย่างเช่น The Western Cooperative for Educational Telecommunications (WCET) (<http://www.wcet.info>) ได้จัดทำเอกสารแนะนำบริการสนับสนุนนักศึกษาทางไกลในชื่อ Guide to Developing Online Student Services ในเอกสารดังกล่าว จำแนกบริการสนับสนุนนักศึกษา เป็น 3 หมวด ดังนี้

1. บริการด้านการบริหารจัดการ (administrative service) ครอบคลุม บริการข้อมูลนักศึกษา ความช่วยเหลือด้านการเงิน การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ และการแนะนำด้านวิชาการ
2. บริการนักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียน (services for student taking courses) ครอบคลุม เว็บไซต์หลักสูตร รายละเอียดรายวิชา คำอธิบายรายวิชา เกรด ภาระงานผู้สอน กระบวนการสอบ การสนับสนุนเชิงเทคนิค บริการห้องสมุด บริการร้านหนังสือและบริการเพื่อสนับสนุนชุมชนนักศึกษา
3. บริการพิเศษ (special service) ครอบคลุม บริการด้านอาชีพ บริการสำหรับกลุ่มผู้เรียนพิเศษ ผู้พิการ การแนะนำรายบุคคล การสนับสนุนการสอนและการสอนเสริม

บริการสนับสนุนนักศึกษาในระบบเปิดและการศึกษาทางไกล (Open and Distance Learning – ODL) ครอบคลุมทั้งกิจกรรมด้านงานวิชาการและไม่ใช่งานวิชาการ โดยเป้าหมายนอกจากเพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการนักศึกษาและช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังมีเป้าหมายหลักเพื่อให้นักศึกษาคงอยู่ (retention) และสำเร็จการศึกษา รวมทั้งช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว (lonely) ของนักศึกษาที่เรียนในระบบการเรียนทางไกลอีกด้วย

สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้สำรวจการศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่าง ๆ และได้สรุปบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดในต่างประเทศ ไว้ดังนี้

Open University มีการสอนเสริม การให้คำปรึกษา การติดต่อกับผู้เรียนเป็นรายบุคคล การประสานและนิเทศการสอน การสอนเสริมทางไปรษณีย์ การจัดตั้งสำนักงานส่วนภูมิภาค

Athabasca University มีการสนับสนุนค่าเล่าเรียนนักศึกษา การแลกเปลี่ยนนักศึกษา การบริการสอนเสริมรายบุคคล การบริการของศูนย์วิชาการเพื่อการสอนเสริม การศึกษารายบุคคลและการเรียนเป็นกลุ่ม และการบริการแนะแนว

University of the Air มีการสนับสนุนระบบห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้เพื่อการสอนแบบชั้นเรียนและการสอนเทียบหน่วยกิต บริการที่ศูนย์ที่จัดผู้เรียน ได้แก่ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ บริการห้องสมุด การรับชมและฟังโปรแกรมการเรียนที่ออกอากาศ ดาวเทียม มีสถานีวิทยุโทรทัศน์ของมหาวิทยาลัย มีทุนการศึกษา และการให้บัตรส่วนลดกับผู้เรียนในการเดินทางไปใช้บริการศูนย์การเรียนรู้

The Open Polytechnic of New Zealand บริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องเวลา (timeliness) การให้ข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนจากอาจารย์ การบริการห้องสมุดทั้งส่วนกลางและภูมิภาค การแนะแนว การติดตามนักศึกษา ทุนการศึกษา

University of South Africa – UNISA มีบริการที่หลากหลายมาก เช่น มีการจัดตั้งสำนักสนับสนุนนักศึกษา (The Department of Student Support) ให้บริการการสอนเสริม สนับสนุนทุนการศึกษา ให้การสนับสนุนสถานศึกษา นอกจากนี้ มีการจัดตั้งศูนย์ภูมิภาคประจำภาคต่างๆ ให้บริการเช่นเดียวกับส่วนกลาง ศูนย์บริการท้องถิ่น ศูนย์บริการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ ตลอดจนมีการจัดบริการในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการออนไลน์เพื่อการสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับมหาวิทยาลัย ในการเรียนการสอน บริการห้องสมุด บริการทุนการศึกษา การจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่ทั้งในรูปวารสารและเอกสารเผยแพร่ การจัดตั้งสำนักการสอนของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

เอกสารอ้างอิง

สุมาลี สังข์ศรี และคนอื่นๆ (2545) รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่าง ๆ : ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนการศึกษาทางไกลของไทยในศตวรรษที่ 21 นนทบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Johnstone, Sally M. & George P. Connick. editors. (2005). **The distance learner's guide**. Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Merrill/Prentice Hall.

Simpson, Ormond. (2002) **Supporting students in online, open and distance learning** London: Kogan Page.

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศการศึกษาทางไกล โปรดติดต่อ
หน่วยสนเทศการศึกษาทางไกล ฝ่ายบริการสนเทศ โทร. 7487 E-mail:
jutharatstou@gmail.com

** บรรณารักษ์ ชำนาญการ หัวหน้าหน่วยสนเทศการศึกษาทางไกล ฝ่ายบริการสนเทศ
สำนักบรรณสารสนเทศ*