

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์ และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคา อินโดนีเซีย ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่า เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลดังกล่าวจากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ในวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 เป็นการวิจัยร่วม ระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์ และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคา อินโดนีเซีย โดยนักวิจัยของทั้ง 4 มหาวิทยาลัยเปิด มีการวางแผนการวิจัยร่วมกัน ใช้เครื่องมือในการวิจัยชุดเดียวกัน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในแนวเดียวกัน แต่แต่ละประเทศสุ่มตัวอย่างของตนเอง เก็บข้อมูลของตนเอง แล้วนำข้อมูลมาแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งในที่นี้จะขอกกล่าวถึงการดำเนินการวิจัยในส่วนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ส่วนการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 และ 3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชดำเนินการของตนเอง

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาภาคสนามเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 และ 2 เป็นการศึกษาที่ประกอบด้วย 1) ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 มหาวิทยาลัย ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล และ 2) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียน

การวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อ 1 เป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่าง 4 มหาวิทยาลัยเปิด ส่วนการวัตถุประสงค์ข้อ 2 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชดำเนินการเองดังกล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้งสองข้อนี้ไปพร้อมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษาในทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ซึ่งกำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 และอาศัยอยู่ในทุกภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 6,500 คน

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษาจากสาขาวิชาต่างๆ ทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับบริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษา ได้แก่ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศและศูนย์วิทย์พัฒนา (10 แห่ง)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มดังนี้คือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษา ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากนักศึกษาปริญญาโทและเอกจากทุกสาขาวิชาที่มาร่วมกิจกรรมสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัยและที่ศูนย์วิทย์พัฒนาทั้ง 10 แห่งในทุกภาคของประเทศ โดยให้ครอบคลุมทุกภาคและทุกสาขาวิชารวม 500 คน นอกจากนั้นผู้วิจัยเลือกนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาแบบเจาะจงสาขาวิชาละ 5 คน รวม 60 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์ ผู้วิจัยสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละสาขาวิชาให้ได้กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงบุคลากรมาหน่วยงานละ 10 คน จาก 5 หน่วยงาน สำหรับบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ สุ่มมาศูนย์ฯ ละ 3 คน ได้ 30 คน รวมกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 80 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม = $560+80+80 = 720$ คน

2) เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอนคือ ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่มีความสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้น (ตามวัตถุประสงค์วิจัย ข้อ 1) ตอนที่3 แนวทางการพัฒนาบริการที่มีความสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ(ตามวัตถุประสงค์วิจัย ข้อ 2) นอกจากนั้นยังมีแบบสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการ สำหรับนักศึกษาอีก 60 คนด้วย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จ(ตามวัตถุประสงค์วิจัย ข้อ 2)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเช่นเดียวกับชุดที่ 2

ชุดที่ 4 แบบสัมภาษณ์นักศึกษา ประกอบด้วยประเด็นคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลอย่างยิ่งต่อการเรียนให้สำเร็จโดยไม่ออกกลางคัน และแนวทางการพัฒนาบริการดังกล่าว

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา ผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศ ที่เป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริมให้แก่นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดส่งแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาที่มาเข้ารับการสัมมนาเสริมและช่วยติดตามให้นักศึกษาตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืนยังผู้วิจัย ส่วนนักศึกษาที่มาจากมหาวิทยาลัยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ สำหรับการสัมภาษณ์นักศึกษา 60 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม ผู้วิจัยนัดหมายนักศึกษามาที่มหาวิทยาลัยเพื่อสัมภาษณ์แบบ focus group แบ่งเป็น 2 กลุ่มๆละ 30 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์และบุคลากร ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังคณาจารย์และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน โดยตรงยังที่ทำงานของแต่ละท่านในมหาวิทยาลัยและขอให้ส่งกลับคืนมายังผู้วิจัยโดยตรง

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบระหว่าง 4 มหาวิทยาลัย เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมและค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็น ส่วนคำถามปลายเปิดและผลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ 2 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

2.1 การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษาเพื่อช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมาสังเคราะห์ ร่วมกับผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 เพื่อสร้างเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2.2 การนำเสนอร่างรูปแบบการบริการการศึกษาต่อ ผู้บริหาร คณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิด

ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานำเสนอต่อผู้บริหาร คณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิด 5 แห่ง (ทำวิจัยร่วมกัน 4 แห่งและอีกหนึ่งแห่งคือมหาวิทยาลัยเปิดเวียดนามเข้าร่วมประชุมด้วย) รวม 10 คน เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบการบริการการศึกษา โดยจัดสัมมนาวัน ในระหว่างการประชุม 5 มหาวิทยาลัยเปิดที่ประเทศเวียดนาม ในเดือนมีนาคม 2558 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมมนาไปปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษาให้ชัดเจนขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ 2 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

3.1 การประเมินรูปแบบการบริการการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษาทางไกล รวม 15 คน เข้าร่วมสัมมนา 1 วัน ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อประเมินและให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการการศึกษา

3.2 การปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษา ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการมาปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษา ทั้งในภาพรวมและในรายละเอียดแต่ละด้านให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา มสธ.

นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 63.9 มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 46.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง ร้อยละ 36.21 เป็นนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 93.8 ปริญญาเอก ร้อยละ 6.2 ศึกษากระจายอยู่ในทุกสาขาวิชา ร้อยละ 97.40 ประกอบอาชีพแล้ว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ 1-5 ปี ร้อยละ 38.52 และ 6-10 ปี ร้อยละ 26.53 นักศึกษาติดต่อกับมหาวิทยาลัยโดยโทรศัพท์มากที่สุด 350 คน รองลงมาติดต่อด้วยตนเอง 244 คน และทางอีเมล 235 คน นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเภทต่างๆ ได้ด้วยตนเองทั้ง เวิร์ด พาวเวอร์ พอยต์ อีเมล ออนไลน์แชร์ท์ และใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนการใช้โปรแกรมที่ต้องมีผู้อื่นช่วยบ้าง คือ โปรแกรมเอกเซลโปรแกรมเอสพีเอสเอส

1.2 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ มสธ.

อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาจากทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย สอนในวิชาเอกที่หลากหลาย เป็นหญิง ร้อยละ 68.8 มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 52.08 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 35.42 ปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.9 ปฏิบัติงานระหว่าง 15-20 ปี ร้อยละ 20.4 ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ร้อยละ 55.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 38.8 และเป็นผู้สอนทั้งหลายระดับสอนระดับปริญญาตรี และโท ร้อยละ 53.05 สอนระดับ ปริญญาตรี โท และเอก ร้อยละ 12.24 และส่วนหนึ่งสอนเพียงระดับเดียว

1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มาจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษารวมทั้งศูนย์วิทยพัฒนาซึ่งตั้งอยู่ในภาคต่างๆทั่วประเทศ เป็นหญิง ร้อยละ 78.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-45 ปี ร้อยละ 43.8 และอายุ 46-55 ปี ร้อยละ 40.6 ปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 15-20 ปี ร้อยละ 30.8 และปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.2 และปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม/ปัญหานักศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป บรรณารักษ์หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา

2. การศึกษาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. นักศึกษา UT นักศึกษา OUM และนักศึกษา UPOU ต่อบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนักศึกษา มสธ, UT, OUM และ UPOU เกี่ยวกับบริการสนับสนุนการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการนั้นๆ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

2.1 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญต่อบริการทั้งหมดในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 5.85$) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 5.17$) โดยความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่ายังไม่ต้องปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่นักศึกษาเห็นว่ามีสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการสัมมนาเสริม ($\bar{X} = 6.18$) รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X} = 6.07$) ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ($\bar{X} = 6.06$) ด้านการประเมินผล ($\bar{X} = 6.03$) ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 5.88$) ด้านห้องสมุด ($\bar{X} = 5.79$) ด้านการแนะแนวและการ

ให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 5.77$) ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา ($\bar{X} = 5.65$) และด้านการลงทะเบียน ($\bar{X} = 5.56$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในรายละเอียด ปรากฏผลดังนี้

ด้านการสัมมนาเสริม นักศึกษามีความเห็นต่อบริการนี้โดยรวมว่า มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 6.18$) และมีความพึงพอใจต่อการสัมมนาเสริมที่จัดอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 5.75$) โดยความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจต่อบริการนี้ ในระดับน้อย นั่นคือยังไม่ต้องปรับปรุง

ด้านหลักสูตร นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายข้อ โดยภาพรวมได้คะแนนระดับมาก ($\bar{X} = 6.07$) ได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 5.42$) ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจปานกลาง (0.65)

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ นักศึกษามีความเห็นว่าการติดต่อกับอาจารย์ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมากต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 6.06$) และมีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 5.51$) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงปานกลาง คือ (0.55) ยังไม่ต้องปรับปรุง

ด้านการประเมินผล นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 6.03$) และมีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้ที่เป็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 5.5$) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าน้อย หมายถึงยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาให้ความสำคัญต่อด้านนี้โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 5.88$) และมีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 5.14$) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าปานกลาง นั่นคือ ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ด้านห้องสมุด นักศึกษาให้ความสำคัญต่อด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 5.79$) และมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 4.86$) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่อนข้างมาก นั่นคือ ควรพิจารณาปรับปรุง

ด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญต่อด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าปานกลาง (0.69) นั่นคือ ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ด้านการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญกับบริการของศูนย์วิทยพัฒนาในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 5.65$) และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก

(\bar{X} = 4.88) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่อนข้างมาก (0.77) ซึ่งหมายถึง ควรพิจารณาปรับปรุง

ด้านการลงทะเบียน ข้อที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ทุกภาคการศึกษา (\bar{X} = 5.81) มีความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ระดับมาก (\bar{X} = 4.97) ซึ่งความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ระดับค่อนข้างมาก แสดงว่า ควรพิจารณาปรับปรุง

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษามสธ. UT, OUM และ UPOU ต่อบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้น

ผลการวิจัย ปรากฏว่านักศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อบริการในภาพรวม ทั้ง 47 ข้อว่า มีความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก โดยนักศึกษามสธ.ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (\bar{X} = 5.85) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (\bar{X} = 5.17) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (0.68) นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดเทอรูบุกา (UT) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (\bar{X} = 6.34) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (\bar{X} = 5.04) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (1.30) นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (\bar{X} = 6.15) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 5.67) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (0.48) และนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (\bar{X} = 6.43) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 5.58) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (0.85)

นักศึกษา มสธ. (STOU) เห็นว่าบริการที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ ด้านการสัมมนาเสริมในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมากคือ ด้านหลักสูตรในข้อ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาเท่ากันสองข้อคือ ด้านการสัมมนาเสริมในข้อ คุณภาพการสัมมนาเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก และในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือ อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดเทอรูบุกา (UT) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดมีหลายข้อเรียงตามคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนาในข้อ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ

การศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ด้านหลักสูตรในข้อ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารในข้อ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือ ด้านการสัมมนาเสริมในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ให้ความสำคัญระดับมาก ทุกข้อ และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารในข้อ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการสัมมนาเสริมในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือ ด้านการหลักสูตรในข้อ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก และในข้อ ประมวลสาระและแนวการศึกษาที่มีคุณภาพ และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก นักศึกษาคิดต่ออาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่ายและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด หลายข้อ และรองลงมาเป็นระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการสัมมนาเสริมในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ต่อมาคือ ด้านหลักสูตรในข้อ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก

2.3 ความเชื่อมั่นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อมหาวิทยาลัย (มสธ.) ในภาพรวม พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (มสธ.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 5.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่ได้คะแนนระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 23. ฉันตั้งใจจะเรียนให้สำเร็จได้รับปริญญาไม่ว่าจะมีอุปสรรคอะไร ($\bar{X} = 6.31$) ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 14. ข้าพเจ้าจะศึกษาที่ มสธ. จนกว่าจะสำเร็จหลักสูตร ($\bar{X} = 6.20$) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ ข้อ 22. ฉันภูมิใจที่เป็นนักศึกษาของ มสธ. ($\bar{X} = 6.20$) และรองลงมาคือ ข้อ 19. เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายที่จะสำเร็จหลักสูตรที่ศึกษา ข้าพเจ้าบรรลุถึงเป้าหมายเสมอ ($\bar{X} = 6.14$) และรองลงมาอีกคือ ข้อ 19. เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายที่จะสำเร็จหลักสูตรที่ศึกษา ข้าพเจ้า

บรรลุถึงเป้าหมายเสมอ ($\bar{X}=6.14$) ข้อ 17. ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่สามารถศึกษาในหลักสูตรที่กำลังศึกษา ($\bar{X}=6.10$) ข้อ 4. มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสถาบันระดับอุดมศึกษาอื่นๆ ($\bar{X}=6.06$) ข้อ 5. โดยสรุปในภาพรวมสาขาวิชาของ มสธ. มีคุณภาพดี ($\bar{X}=6.01$) ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนรู้ให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ของ มสธ. ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ.

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการการศึกษาในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการลงทะเบียน ($\bar{X}=4.45$) รองลงมาคือ ด้านการทำวิทยานิพนธ์ ($\bar{X}=4.43$) ด้านการประเมินผล ($\bar{X}=4.42$) และด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนักศึกษาเสนอความคิดเห็นดังนี้

ด้านการลงทะเบียนเรียน ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) ข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X}=4.45$) และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ในแต่ละชุดวิชาควรมีสารบัญเนื้อหาในแต่ละหน่วยเพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.29$) และควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{X}=3.92$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.42$) และปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X}=4.37$) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.35$) และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.34$) ตามลำดับ

ด้านการจัดสัมมนา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้ง ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า ($\bar{X} = 3.81$)

ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ($\bar{X} = 4.12$)

ด้านการทำวิทยานิพนธ์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย ($\bar{X} = 4.43$) และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป ($\bar{X} = 4.28$) และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อนักศึกษาให้แต่ละสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ มหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน ($\bar{X} = 4.43$) และควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาเท่ากันอีก 2 ข้อ คือ ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม ($\bar{X} = 4.22$) และควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย ($\bar{X} = 4.22$)

ด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ สำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.27$) และห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและ

ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา ($\bar{X} = 4.27$) และควรใช้ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อให้นักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

ด้านการประเมินผล ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.44$) และรองลงมาคือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X} = 4.38$)

3.2 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ($\bar{X} = 4.70$) และด้านแนะแนวให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านการลงทะเบียน ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.73$) และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาคือ ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปรายเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.14$) และเนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.88$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุด 2 ข้อเท่ากัน คือ ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.94$) และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย ($\bar{X} = 4.92$) และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X} = 4.53$)

รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.37$) และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

ด้านการจัดสัมมนา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้ง ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาควรปรับปรุงในระดับปานกลางคือ การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า ($\bar{X} = 2.91$)

ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาคือ คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ($\bar{X} = 3.95$)

ด้านการทำวิทยานิพนธ์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.51$) และมหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ แต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาค้นคว้าเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย ($\bar{X} = 4.35$) และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ด้านการแนะนำให้คำปรึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.64$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะนำนักศึกษابัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.63$) และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษابัณฑิตศึกษาด้วย ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ($\bar{X} = 4.47$) และควรควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม ($\bar{X} = 4.39$)

ด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.60$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) และสำนัก

บรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.70$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้นักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.71$) และควรใช้ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อให้นักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ด้านการประเมินผล ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.35$) และรองลงมาคือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X} = 4.22$)

3.3 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ($\bar{X} = 4.41$) และด้านการทำวิทยานิพนธ์ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน บุคลากรเสนอความคิดเห็นดังนี้

ด้านการลงทะเบียน บุคลากรมีความเห็นว่าในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.29$) และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดมี 2 ข้อ คือเท่ากัน เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.17$) และในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปรเนื้อหาในแต่ละหน่วยเพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมามี 2 ข้อเท่ากัน คือ ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.80$) และเนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$)

รองลงมาคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา ($\bar{X} = 4.55$) และนักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.40$) และอาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้ง ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือ การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า ($\bar{X} = 3.83$)

ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ($\bar{X} = 3.93$)

ด้านการทำวิทยานิพนธ์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป ($\bar{X} = 4.38$) และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ

ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมามี 2 ข้อเท่ากัน คือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป ($\bar{X} = 4.32$) และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษา ให้แก่สาขาวิชา ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม ($\bar{X} = 4.07$)

ด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนาควรรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) และสำนัก

บรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ

ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้นักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง ($\bar{X} = 4.28$) และควรใช้ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้น เพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ด้านการประเมินผล ในภาพรวมควรปรับปรุงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.27$) และรองลงมาคือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X} = 4.08$)

4. การพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รูปแบบหรือระบบบริการสนับสนุนการศึกษาซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยนี้ ได้มาจากการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัยภาคสนาม ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง แล้วได้ผ่านการสัมมนาให้ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร อาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิดที่ร่วมวิจัยทั้ง 4 แห่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดอินโดนีเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์ รวมทั้งมหาวิทยาลัยเปิดฮานอย เวียดนามที่เข้าร่วมประชุมด้วย) แล้ว หลังจากนั้นได้ผ่านการประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกลของไทยอีกด้วย ระบบบริการการศึกษาที่ได้ปรับปรุงล่าสุดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

ระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จที่ปรับปรุงแล้วจากข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ส่วนนำและองค์ประกอบของบริการการศึกษา

ส่วนนำ ประกอบด้วย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของมหาวิทยาลัย องค์ประกอบของบริการการศึกษา ประกอบไปด้วยบริการการศึกษา 3 ระยะ คือบริการก่อนเข้าศึกษา บริการระหว่างศึกษา และบริการช่วงการประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนนำ

ปณิธานของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยระบบเปิด ยึดหลักการศึกษาดลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จมัธยมศึกษา เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและสังคม ด้วยการจัดระเบียบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งใช้สื่อการสอนทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิธีการอื่นที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกลชั้นนำของโลก ให้การศึกษาดลอดชีวิตสำหรับทุกคน

พันธกิจของมหาวิทยาลัย

1. พัฒนาการเรียนการสอนทางไกล โดยมุ่งผลิตบัณฑิตทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ
2. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวมถึงพัฒนาชุมชน องค์กร สถาบันในสังคม เพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมฐานความรู้
3. วิจัย ส่งเสริม และพัฒนาองค์ความรู้ และภูมิปัญญาไทย
4. อนุรักษ์ ส่งเสริม และพัฒนาศิลปวัฒนธรรม
5. การพัฒนาองค์กร

นโยบายของมหาวิทยาลัย

1. ด้านการศึกษา ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรม พัฒนาหลักสูตรให้มีความหลากหลาย มีความยืดหยุ่น และมีความเป็นสากล จัดระบบการศึกษาในหลายรูปแบบ เน้นการให้โอกาสเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับการศึกษาาระดับอุดมศึกษา และการบริการวิชาการที่มีคุณภาพมากขึ้น ให้ร่วมมือแลกเปลี่ยนทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งในและ ต่างประเทศ

2. ด้านการวิจัย พัฒนาการบริหาร การดำเนินงานวิจัย และเผยแพร่ผลงานให้มีประสิทธิภาพ กำหนดทิศทาง สร้างความเป็นเลิศเฉพาะทาง สามารถตอบสนองความต้องการของการเปลี่ยนแปลง ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้

3. ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ขยายขอบเขต และรูปแบบของการบริการทางวิชาการ ไปสู่ประชาชนและท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการศึกษาและการบริการ ซึ่งจะ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและรักษาสภาพแวดล้อม อันเกิดจากการร่วมสร้างและใช้ ประโยชน์จากสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมสารสนเทศ ตลอดจนสามารถชี้นำและเป็นที่ยิ่ง ของสังคมได้

4. ด้านการบริหารจัดการ พัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มี ประสิทธิภาพ ทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจะ ต้องได้รับการพัฒนาให้มีความชัดเจนในพันธกิจและภาระรับผิดชอบ มีการประสานงานที่ดี มีกระบวนการควบคุมและติดตาม งานให้เป็นไปตามนโยบาย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยจะต้อง สร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อการเรียนรู้การใช้ชีวิต ความมีสุขลักษณะ และความ สะดวกสบายในการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานทางวิชาการ

5. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดำเนินกิจกรรมและพัฒนาองค์กรด้านศิลปวัฒนธรรม ปลุกฝังให้คนไทยตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมให้มีการ ผสมผสานกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมเข้ากับการกิจด้านอื่น ๆ มุ่งอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและ เพิ่มบทบาทของสถาบันในขอบเขตที่ กว้างขวาง ยิ่งขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

องค์ประกอบของบริการการศึกษา

บริการการศึกษา ประกอบด้วยบริการ 3 ระยะ หรือ 3 ช่วง ตามขั้นตอนของการศึกษาในระบบ การศึกษาทางไกล นั่นคือ บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา บริการช่วงระหว่างศึกษา และบริการ ช่วงประเมินผลการศึกษา ดังนี้

1. บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา

บริการช่วงก่อนเข้าศึกษาประกอบด้วย บริการย่อยๆดังต่อไปนี้

1.1) การประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปและผู้ที่จะเป็น กลุ่มเป้าหมายได้รู้จักมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยมีความโดดเด่นและสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยจะ เอื้อต่อกลุ่มเป้าหมายได้

1.2) การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก

มหาวิทยาลัยควรทำการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายว่าในสภาพการณ์ปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายของมหาวิทยาลัยควรจะเป็นกลุ่มใดบ้างและอยู่ที่ใด แล้วกำหนดกลยุทธ์ที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นเชิงรุก

1.3) การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลและการเลือกสาขาวิชาเรียน เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วยระบบการศึกษาทางไกล และเกี่ยวกับรายละเอียดของสาขาวิชาและแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สมัครตัดสินใจได้ว่าควรเลือกเรียนในสาขาวิชาใด

1.4) การปฐมนิเทศ

เป็นบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอย่างละเอียด ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด บริการต่างๆของมหาวิทยาลัย บริการของสาขาวิชาและหน่วยงานต่างๆ และด้วยเฉพะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล

2. บริการช่วงระหว่างศึกษา

บริการช่วงระหว่างการศึกษาประกอบด้วย บริการสนับสนุนด้านต่างๆ 11 ด้านดังต่อไปนี้คือ

2.1) บริการด้านการลงทะเบียน

ในการช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนนั้น จากผลการวิจัย มหาวิทยาลัยควรจัดบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนถึงนักศึกษาล่วงหน้า การจัดทำเอกสารอธิบายการลงทะเบียนที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย การมีหน่วยบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างฉับไว การมีบริการเตือนนักศึกษาเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน เป็นต้น

2.2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา

ในส่วนของสื่อหลักคือเอกสารการสอน มหาวิทยาลัยควรผลิตโดยให้มีเนื้อหาง่ายต่อการทำความเข้าใจ ในแต่ละหน่วยควรมีการสรุป สำหรับสื่อเสริมควรจัดให้มีความพร้อมเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงหรือใช้งานได้ทันทีเช่น DVD, VCD, web, e-learning เป็นต้น และควรมีการอบรมการใช้สื่อทางไกลให้แก่นักศึกษาที่ยังมีทักษะด้านนี้น้อย

2.3) บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

การติดต่อระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล ดังนั้น การที่จะช่วยให้การติดต่อเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังนี้ ได้แก่ การจัดให้มีหน่วยบริการข้อมูลแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

โดยเฉพาะในลักษณะของ call centre การใช้ระบบ online เพื่อเข้าถึงนักศึกษาและจัดส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ถึงนักศึกษาแต่ละคนทันเวลา ปัญหาของนักศึกษาต้องได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว

2.4) บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์

มหาวิทยาลัยควรช่วยให้นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ได้เสมอเมื่อเขาต้องการ ดังนั้น สิ่งที่ต้องจัดสำหรับบริการนี้ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาจัดช่วงเวลาสำหรับให้นักศึกษาติดต่ออาจารย์ได้ อาจารย์ที่ปรึกษาดิถุ่อกนักศึกษาสม่่าเสมอ และอาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยงทั้งในระหว่างเรียนรายวิชาและช่วงการทำวิทยานิพนธ์

2.5) บริการด้านการสัมมนา (เสริม/เข้ม) สำหรับการสัมมนาหรือการพบกันแบบเผชิญหน้า นั้น จากผลการวิจัยเสนอให้ ในแต่ละวิชา (นอกจากนักศึกษาจะศึกษาด้วยตนเองจากสื่อแล้ว) ควรมีการสัมมนาอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อกักศึกษาจะได้พบอาจารย์และเพื่อน จะได้ทบทวนเนื้อหาที่ยังไม่เข้าใจ และได้นำเสนองานศึกษาค้นคว้าและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน

2.6) บริการด้านการสอนภาษาอังกฤษ (สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก)

เนื่องจาก นักศึกษาปริญญาเอกต้องมีคะแนนการสอบผ่านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ผลจากการวิจัยมีการเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดคอร์ส สอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักศึกษาได้สมัครเรียนและสอบในตอนท้าย และหากสอบได้คะแนนตามเกณฑ์ก็ถือว่าผ่านภาษาอังกฤษ

2.7) บริการด้านการช่วยเหลือการทำวิทยานิพนธ์

สำหรับบริการด้านนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดบริการต่อไป นี้ คือควรมีการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอนอย่างละเอียด เมื่อกักศึกษาเริ่มทำวิทยานิพนธ์ ควรมีการฝึกเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาได้เผยแพร่บทความวิจัย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งที่จะเผยแพร่บทความวิจัย

2.8) บริการด้านการแนะแนวและติดตามนักศึกษา

มหาวิทยาลัยควรมีหน่วยที่ให้บริการแนะแนวแก่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะ ควรมีระบบจัดการติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยง คือกลุ่มที่ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัยเป็นเวลานาน เช่น 2 ภาคการศึกษาโดยไม่ลงทะเบียนรักษาสถานภาพ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น สำนักบัณฑิตศึกษา ควรจัดส่งข้อมูลนักศึกษาที่ขาดการติดต่อให้แก่สาขาวิชา เพื่อติดตามนักศึกษาต่อไป

2.9) บริการด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์

ในด้านบริการของห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยนั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือควรเปิดบริการห้องสมุดจนถึงภาคค่ำ เช่น 3-4 ทุ่ม ในวันที่มีการอบรมหรือสัมมนานักศึกษาที่มหาวิทยาลัย ควรปรับมุม มสธ. ซึ่งตั้งอยู่ในห้องสมุดประจำจังหวัดทุกจังหวัด ให้มีสื่อและเอกสารที่เอื้อต่อนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในแต่ละจังหวัดมากขึ้น ควรอบรมการใช้และการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ แก่นักศึกษา

สำหรับการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยควรจัดจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอแก่จำนวนนักศึกษา

2.10) บริการด้านชมรมนักศึกษาหรือการรวมกลุ่มของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารวมกลุ่มกันผ่าน social media เพื่อนักศึกษาจะได้ส่งข้อมูลข่าวสารกัน ช่วยแนะนำและช่วยเหลือกันในเรื่องการเรียน ควรส่งเสริมให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมนักศึกษามากขึ้น และในมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีบริเวณหรือพื้นที่สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มานั่งทำงานหรือพบปะกัน

2.11) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยควรใช้ประโยชน์ของศูนย์วิทย์พัฒนาในการใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนหรือการสัมมนาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น ศูนย์วิทย์พัฒนาควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการแนะนำนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ควรจัดให้ห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้มากขึ้น และสามารถเชื่อมโยงกับห้องสมุดในส่วนกลางได้อย่างรวดเร็ว

3. บริการช่วงการประเมินผล

บริการช่วงการประเมินผลประกอบด้วย 2 บริการย่อย คือ

3.1) บริการก่อนการสอบ/ประเมินผล

บริการในด้านนี้ที่มหาวิทยาลัยควรจัดเพื่อช่วยเหลือนักศึกษา ได้แก่ การให้คำแนะนำการทำงานหรือรายงานส่งระหว่างภาค การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมตัวสอบ และการให้คำแนะนำในการเตรียมตัวสอบวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ

3.2) บริการหลังการสอบ/ประเมินผล

บริการในช่วงนี้ ได้แก่ การติดตามให้ความช่วยเหลือผู้ที่สอบรายวิชาไม่ผ่านการติดตามให้ความช่วยเหลือหลังการสอบค้นคว้าอิสระหรือวิทยานิพนธ์ และการติดตามและแนะนำเกี่ยวกับการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่ควรอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. (STOU), UT, OUM และ UPOU ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ในระบบการศึกษาทางไกล

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อบริการในภาพรวมทั้งหมดว่า มีความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก

นักศึกษา มสธ. (STOU) เห็นว่าบริการที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด คือด้านการสัมมนาเสริมในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก คือด้านหลักสูตร ในข้อ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือด้านการสัมมนาเสริมในข้อ คุณภาพการสัมมนาเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก และในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือ อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูคา (UT) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดมีหลายข้อเรียงตามคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ในข้อ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ในข้อ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมากและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ให้ความสำคัญระดับมากทุกข้อ และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมากและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือด้านการหลักสูตร ในข้อ เนื้อหาชุดวิชา ในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก และในข้อ ประมวลสาระและแนว

การศึกษามีคุณภาพและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมากนักศึกษาติดต่ออาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่ายและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดหลายข้อ และรองลงมาเป็นระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ต่อมาคือด้านหลักสูตร ในข้อเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่าและมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า บริการการศึกษาที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของทั้ง 4 มหาวิทยาลัยเห็นว่ามีสำคัญในระดับมากที่สุดและระดับมากต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลนั้นค่อนข้างจะใกล้เคียงกัน เพียงแต่ลำดับที่ต่างกันไปบ้าง เช่นนักศึกษามสธ.ให้ลำดับที่ 1 คือ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก ลำดับ 2 คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า ในขณะที่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูกาให้ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา ลำดับที่ 2 คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า ลำดับที่ 3 ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และลำดับที่ 4 อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียให้ลำดับที่ 1 เหมือนกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ คือ ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย แต่ลำดับ 2 ของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียคือ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และลำดับ 3 คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า ในขณะที่ลำดับที่ 2 และ 3 ของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์คือ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า

การที่นักศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยเปิดมีความเห็นต่อบริการที่มีความสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในประเด็นที่ใกล้เคียงกันนั้น น่าจะเป็นเพราะว่าในการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบการศึกษาทางไกล ไม่ว่าในประเทศใดๆ ก็ตาม ก็จะมีหลักการ มีแนวทางในการจัด ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้เรียนจะต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นส่วนใหญ่ นักศึกษาจะไม่ได้พบผู้สอนเป็นประจำเหมือนนักศึกษาที่เรียนในระบบชั้นเรียน นักศึกษาจะได้พบผู้สอนและเพื่อนเป็นครั้งคราวเท่านั้น เพราะฉะนั้นประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหาชุดวิชาที่จัดให้นักศึกษาเรียนโดยจัดทำออกมาในรูปของสื่อ จึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาเห็นว่ามีสำคัญประเด็นเกี่ยวกับความรู้ของอาจารย์ที่มาพบปะให้ความรู้แก่นักศึกษาในช่วงการสัมมนา ประเด็นเกี่ยวกับการได้รับการติดต่อช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษาในระดับท้องถิ่น และประเด็นเกี่ยวกับการสามารถติดต่อ

มหาวิทยาลัยได้หรือเข้าระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นหรือมีความสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ นั่นเป็นการยืนยันว่าบริการการศึกษาเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

นอกจากนั้น ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ Pascarella and Tetrazini (1980) ซึ่งพบว่าปัจจัยสำคัญมากที่จะทำให้ นักศึกษาคงอยู่ คือ สายสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารทางบวระหว่าง อาจารย์กับนักศึกษา และงานวิจัยของ Clark (2003) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับบริการช่วยเหลือให้นักศึกษาให้เรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยทำการศึกษากับนักศึกษาของ Midwest Dual-mode Higher Education Institution ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า บริการการศึกษาที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนได้ ประสบผลสำเร็จมีหลายบริการ ได้แก่ บริการช่วยเหลือก่อนเริ่มเรียน บริการช่วยเหลือทางวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย การสามารถติดต่ออาจารย์ผู้สอนได้อย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์ประจำวิชา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขการเรียนวิชานั้นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Milman and others (2015) ซึ่งได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาโทต่อบริการสนับสนุนการศึกษาและแหล่งทรัพยากรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านบริการช่วยเหลือทางวิชาการ นักศึกษาให้ความสำคัญกับบริการด้านการได้รับการช่วยเหลือจากอาจารย์ การได้รับคำแนะนำทางวิชาการจากมหาวิทยาลัย การบริการห้องสมุด และการปฐมนิเทศออนไลน์ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการเหล่านี้ พบว่านักศึกษาจากทุกมหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อบริการที่เขาระบุว่ามีความสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ นั่นแสดงว่าแต่ละมหาวิทยาลัยที่ศึกษาในครั้งนี้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริการการศึกษาเหล่านี้อยู่ จึงได้พยายามจัดบริการให้สนองความต้องการและให้สามารถช่วยนักศึกษาได้มากที่สุด มีเพียงบางบริการในบางมหาวิทยาลัยเท่านั้นที่พบความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจต่อบริการนั้นค่อนข้างมากเล็กน้อย เพราะนักศึกษาให้ความสำคัญต่อบริการนั้น ในระดับมากที่สุด และให้ความพึงพอใจในระดับมาก บริการในลักษณะนี้ มีจำเป็นต้องปรับปรุงเร่งด่วน หากมหาวิทยาลัยค่อยๆ พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ก็จะมีดีเพราะเป็นบริการที่มีผลอย่างมากต่อการเรียนได้ประสบผลสำเร็จของนักศึกษา

2. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา มศธ. อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ ทั้งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรปรับปรุงบริการการศึกษาในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน ในระดับมาก

การที่ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ต้องการให้พัฒนาบริการการศึกษาที่จะช่วยเหลือผู้เรียนในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะ

ทุกกลุ่มมีความตระหนักว่า ในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น บริการช่วยเหลือนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นมาก มหาวิทยาลัยควรจัดบริการที่ดีที่สุด และนักศึกษาควรจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ดังที่ Allen (1993) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่หรือออกกลางคันของนักศึกษา ที่ศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้นมีหลายปัจจัย รวมทั้งการมีบริการสนับสนุนที่เข้มแข็งด้วย การบริการสนับสนุนการศึกษานั้น เป็นสิ่งจำเป็นมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Simpson (2004) ได้กล่าวว่าบริการการศึกษาหรือบริการสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นบริการที่สถาบันการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลจำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัด ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน และจำเป็นต้องจัดให้ทั่วถึง สะดวกและ ทันเวลา

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านยังพบว่า ทั้ง นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความเห็นว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้านทั้ง 12 ด้าน โดยด้านที่นักศึกษาให้ค่าเฉลี่ยว่า ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านการลงทะเบียน รองลงมาคือด้านการทำวิทยานิพนธ์ ด้านการประเมินผล และด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เสนอด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา และด้านแนะแนวให้คำปรึกษา ตามลำดับ สำหรับบุคลากรด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์ และด้านการทำวิทยานิพนธ์ ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าด้านที่นักศึกษาต้องการให้พัฒนาในระดับต้นๆ นั้นเป็นด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวนักศึกษามาก ทั้งด้านการลงทะเบียน ด้านการทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น ส่วนอาจารย์และบุคลากรค่อนข้างจะเน้นให้ปรับปรุงในด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาก็เสนอ ด้านนี้เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์และบุคลากรมีความเห็นว่าการที่นักศึกษาสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้นั้นเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะช่วยให้นักศึกษาสามารถสอบถามข้อมูล ปรึกษาปัญหา หรือขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ จากมหาวิทยาลัยได้

อย่างไรก็ตาม ทุกกลุ่มได้เสนอให้พัฒนาบริการทุกด้านในระดับมาก โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านโดยสรุปดังนี้

ด้านการลงทะเบียน นักศึกษาเสนอลำดับแรก คือควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน รองลงมาคือ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนอาจารย์และบุคลากรให้ลำดับแรกคือควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว และลำดับรองลงมาคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน จากผลการวิจัยจะพบว่านักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรเสนอแนวทางพัฒนาบริการด้านลงทะเบียนใกล้เคียงกัน เพียงแต่สลับลำดับที่ใน

บางประเด็น ซึ่งจุดเน้นคือต้องการได้รับข้อมูลล่วงหน้า ต้องการให้มีการแจ้งเตือน ต้องการให้มีหน่วยตอบปัญหาการลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะการลงทะเบียนเป็นเรื่องที่นักศึกษาทุกคนต้องดำเนินการภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ไม่สามารถพลาดได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Sharma(2005) ซึ่งเสนอว่า สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัด บริการสนับสนุนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพจึงจะช่วยการคงอยู่ของนักศึกษา และหนึ่งในบริการนั้นก็คือ บริการด้านการลงทะเบียน และวิธีการพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียนนั้น สถาบันการศึกษาทางไกลของแอฟริกาใต้ (2004) ที่ได้ทำศึกษาการจัดการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า การบริหารจัดการงานทะเบียนนักศึกษาด้วยระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดเวลาในการจัดการด้านข้อมูล และสามารถมุ่งเน้นต่อการตอบสนองนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยคณะวิชาผู้รับผิดชอบโปรแกรมการศึกษาใช้วิธีการส่งข้อความสั้นๆ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ถึงนักศึกษาที่มีจำนวนมาก ในชนบทผ่านทางมือถือพบว่าสามารถช่วยนักศึกษาได้มาก

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา รองลงมาคือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย และควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือ ลำดับแรก เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย และรองลงมาคือแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย จากผลการวิจัยพบว่า ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอแนวทางการพัฒนาในด้านนี้ใกล้เคียงกัน คือ ต้องการให้เนื้อหาเข้าใจง่ายและมีการสรุปเนื้อหาของแต่ละหน่วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทุกกลุ่มเห็นว่าการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล นักศึกษาต้อง เรียนด้วยตนเอง ต้องศึกษาเนื้อหาในสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นหากเอกสารหรือประมวลสาระมีการนำเสนอเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและชัดเจนก็จะช่วยให้อีกเกิดความเข้าใจ เรียนได้ดี และส่งผลไปถึงการสอบผ่าน ซึ่งจะมีผลต่อไปถึงการคงอยู่ของนักศึกษาด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Allen (1993) พบว่าครูควรออกแบบเนื้อหา ออกแบบกิจกรรม และเลือกสื่อในการถ่ายทอดความรู้ให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียน และสอดคล้องกับ Chyong, Winiecki and Fenner (1998) ซึ่งพบว่า เนื้อหาที่ไม่ตรงกับความสนใจของผู้เรียน ความไม่พึงพอใจ ในเนื้อหาวิชา เนื้อหาวิชาไม่น่าสนใจมีผลต่อการออกกลางคันของนักศึกษา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี (2558) ซึ่งศึกษาบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในระบบการศึกษาทางไกล พบว่าในส่วนของเนื้อหา นักศึกษาต้องการให้มีการสรุปเนื้อหาวิชาในแต่ละหน่วยเพื่อให้ นักศึกษาทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา รองลงมาคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง และปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่

จำเป็นจากหลายช่องทาง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนักการศึกษาหลายท่าน เช่น Simpson (2004) ซึ่งระบุว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาเป็นบริการที่จำเป็นมาก การที่นักศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยได้นั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ศึกษาคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ นักศึกษาเสนอลำดับแรกคืออาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาคงจะติดต่ออาจารย์ได้ รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอและอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นความจำเป็นของการติดต่อระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเป็นอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับพาสคาเรลลา และเตตราซินี (Pascarella & Tetrazini, 1980) พบว่าปัจจัยสำคัญมากที่จะทำให้ศึกษาคงอยู่ คือสายสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารทางบวกระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาและยังสอดคล้องกับ ชาร์มา (Sharma, 2005) ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้เรียนมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา วรพันธ์พงศ์ และอภิขญา อยู่ในธรรม (2554) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและเชื่อว่าการให้คำปรึกษาของอาจารย์ช่วยสร้างกำลังใจ ทำให้รู้จักปรับตัว รู้หลักการเรียน และมีผลต่อการตัดสินใจลงทะเบียนต่อ และเมื่อเปรียบเทียบการออกกลางคันและการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาที่มีอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาที่ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า กลุ่มที่มีอาจารย์ที่ปรึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผลให้การออกกลางคันและการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการจัดสัมมนา นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอตรงกันคือทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริม อย่างน้อย 2 ครั้ง การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น โดยปกตินักศึกษาจะศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ไม่ได้พบอาจารย์ผู้สอนเสมอเหมือนการเรียนในชั้นเรียน การที่ทุกกลุ่มเสนอให้มีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้งนั้น เป็นเพราะต้องการให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบอาจารย์บ้าง เพราะการพบกันนั้นมีประโยชน์แก่นักศึกษามาก นักศึกษาจะได้มีโอกาสซักถามในประเด็นที่ศึกษาด้วยตนเองแล้วยังไม่เข้าใจชัดเจน จะมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์และเพื่อนและได้รับประสบการณ์เพิ่มเติม ซึ่ง Simpson (2004) ได้ระบุว่า การติว การสอนเสริมหรือการสัมมนาเสริม นับเป็นบริการช่วยเหลือทางวิชาการประเภทหนึ่งซึ่งสถาบันการศึกษาทางไกลควรจัดบริการแก่ผู้เรียน

ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือคอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับ

ปริญญาเอกได้ รองลงมาคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน และคอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้าย และใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ เรื่องภาษาอังกฤษนั้นเป็นเงื่อนไขเฉพาะสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกที่ต้องมีคะแนนภาษาอังกฤษในระดับที่สถาบันกำหนด จึงจะผ่านการศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ดังนั้น ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรจึงได้เสนอให้จัดคอร์สสอนและจัดสอบให้แก่ นักศึกษาเลย เพราะโอกาสที่นักศึกษาจะไปศึกษาเอง ไปพัฒนาตนเองนั้นค่อนข้างยาก นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่ไม่ได้มีหน้าที่ศึกษาเพียงอย่างเดียวแต่ต้องทำงานด้วยรับผิดชอบด้านต่างๆมากมาย เพราะฉะนั้นถ้าสถาบันหรือมหาวิทยาลัยจัดสอนให้ ก็นับว่าจะช่วยนักศึกษาให้มีโอกาสสอบผ่านภาษาอังกฤษได้มาก

ด้านการทำวิทยานิพนธ์ นักศึกษาเสนอลำดับแรก คืออาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน รองลงมา คือมหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ อาจารย์เสนอทุกลำดับตรงกับนักศึกษา ส่วนบุคลากรเสนอลำดับแรกตรงกับนักศึกษา ลำดับรองลงมาคืออาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป และแต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาค้นคว้าตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย การที่ทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับประเด็นที่ว่าอาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการทำวิทยานิพนธ์เป็นงานชิ้นหลักของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก หากทำวิทยานิพนธ์ไม่สำเร็จก็ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ ถึงแม้จะเรียนวิชาที่กำหนดครบหมดแล้วก็ตามการได้รับความรู้ความเข้าใจในการทำวิทยานิพนธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็น และโดยปกติ นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลก็ไม่ได้พบอาจารย์เป็นประจำอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นอาจารย์ควรต้องใช้เวลาในเรื่องนี้พอสมควร ถ้านักศึกษามีความเข้าใจชัดเจน ก็จะสามารดำเนินการด้วยตนเองต่อไปได้ โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์เป็นระยะๆ นอกจากนั้นความรู้ความเข้าใจในการเขียนบทความวิจัยก็เป็นสิ่งจำเป็นที่มหาวิทยาลัยควรจัดบริการฝึกอบรมแก่นักศึกษา เพราะเงื่อนไขในการสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกคือนักศึกษาต้องตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยจากวิทยานิพนธ์ของตนเอง

ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา นักศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอเหมือนกัน ลำดับแรก คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษามบัณฑิตศึกษา รองลงมา คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา ส่วนอาจารย์เสนอลำดับแรก คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป และรองลงมาคือสำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษามบัณฑิตศึกษา

จากผลการวิจัยแสดงว่า ทั้งนักศึกษาและอาจารย์ต่างเห็นความจำเป็นของบริการแนะแนวสำหรับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่นักศึกษาต้องเรียนด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ นักศึกษา อาจพบปัญหาหรือต้องการคำแนะนำในเรื่องต่างๆ บ้าง จึงจำเป็นที่จะต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และทักษะในการแนะแนวไว้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Allen (1993) ได้เสนอว่า สถาบันการศึกษา ทางไกลควรเตรียมนักแนะแนว และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางการแนะแนวซึ่งตระหนักและ เข้าใจปัญหาของผู้เรียนที่ทำงานแล้ว ซึ่งเป็นผู้ที่เสี่ยงต่อการออกกลางคัน ไว้ให้บริการแก่นักศึกษา นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เสนอให้มีการติดต่อ นักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป นั่นแสดงว่าเป็นการติดตามเพื่อหาทางช่วยเหลือ นักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป เพราะหากปล่อยให้ขาดการติดต่อต่อไป นักศึกษากลุ่มนี้ มีโอกาสที่จะออกกลางคันได้ ซึ่งการติดตามช่วยเหลือนักศึกษานี้ก็นับเป็นบริการที่มีความจำเป็น ที่สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดเช่นกัน ซึ่งชาร์มา (Sharma, 2005) พบว่า การช่วยเหลือติดตาม นักศึกษา ทั้งโดยกลุ่มเพื่อนและโดยคณาจารย์ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนต่อไปจน ประสบผลสำเร็จ

ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา นักศึกษาเสนอลำดับแรกเท่ากัน 2 ข้อ คือมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน และควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาใน การทำวิทยานิพนธ์ต่อไป รองลงมาเท่ากันอีก 2 ข้อ คือควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม และควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย อาจารย์เสนอลำดับแรก คือมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษา แก่นักศึกษาที่ขาดแคลน รองลงมา คือควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย ส่วนบุคลากรเสนอลำดับแรก คือควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับ กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย รองลงมา คือมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษา แก่นักศึกษาที่ขาดแคลน การที่ผลการศึกษาเสนอให้มีการให้ทุนแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มาเรียน มสธ. ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ทำงานไปด้วย เรียนไปด้วย และบางคน มีรายได้น้อย ขาดแคลนทุนทรัพย์ บางคนต้องรับภาระเลี้ยงดูครอบครัว การให้ทุนการศึกษา จึงนับเป็นการช่วยเหลือดูแลให้นักศึกษาที่ขาดแคลนเรียนต่อไปได้จนสำเร็จการศึกษา ส่วนการส่งเสริม ให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็น กรรมการชมรม และให้มีกิจกรรม สำหรับกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย ทั้งนี้ เพราะนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลจะไม่มีโอกาส พบปะกันเช่นกับมหาวิทยาลัยอื่น การได้พบกันจะเป็นเพียงครั้งคราว เช่น วันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และการเข้ารับการสัมมนาเสริม ดังนั้น หากจัดให้มาร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษาในแต่ละจังหวัดจะ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาด้วยกัน ชมรมจะเป็นศูนย์กลางให้นักศึกษามาพบปะกัน เป็นศูนย์กลางที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้ นอกจากนี้รุ่นพี่รุ่นน้องจะได้มาช่วยแนะนำกัน

โดยเฉพาะนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาเดียวกัน ก็จะช่วยให้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือและปรึกษาการเรียนด้วยกัน หรือปรึกษาปัญหากัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบอยส์ (2010) ซึ่งพบว่า การมีเครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการให้คำแนะนำปรึกษาเป็นสิ่งที่ประ โยชน์ต่อนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลมาก และยังมีผลต่ออัตราการคงอยู่ของนักศึกษาอีกด้วย

ด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น รองลงมา คือสำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว อาจารย์เสนอลำดับแรก คือบริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษา รองลงมา คือห้องสมุดศูนย์วิทย์ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ส่วนบุคลากรเสนอลำดับแรก คือห้องสมุดศูนย์วิทย์ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา คือบริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษา การที่นักศึกษาเสนอให้ปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้นนั้น อาจเป็นเพราะในการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาต้องมีการค้นคว้าแสวงหาข้อมูลอย่างกว้างขวาง สำหรับนักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัด ห้องสมุดประชาชนนับเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลที่สำคัญของเขาและอยู่ใกล้ตัวมากที่สุด เขาจึงต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงมุม มสธ. ซึ่งอยู่ภายในห้องสมุดประชาชนให้สามารถเป็นแหล่งข้อมูลที่ให้บริการเขาได้อย่างกว้างขวาง เพื่อจะช่วยให้การเรียนของเขาได้อีกทางหนึ่ง ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับ Sharma (2005) ที่พบว่า บริการสนับสนุนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยการคงอยู่ของนักศึกษา บริการช่วยเหลือ ได้แก่ แหล่งข้อมูล การช่วยเหลือแนะนำการใช้เทคโนโลยี การติว บริการออนไลน์ เช่น การลงทะเบียน การให้คำแนะนำปรึกษา นั่นก็คือแหล่งข้อมูลนับเป็นบริการที่สำคัญอย่างหนึ่ง

ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันทุกลำดับลำดับแรก คือจัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รองลงมา คือห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา และควรใช้ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้น เพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นหน่วยงานซึ่งเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับพื้นที่ ซึ่งอยู่ใกล้ตัวนักศึกษา นักศึกษาสามารถไปยังศูนย์วิทย์พัฒนาได้สะดวกโดยไม่ต้องเดินทางไกล ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก เพราะฉะนั้นนักศึกษาจึงต้องการให้มีบริการสำคัญๆ ต่างๆ ที่จะช่วยเหลือเขาได้ ทั้งด้านการให้คำแนะนำปรึกษา ด้านการบริการของห้องสมุด และให้เป็นที่จัดสัมมนาเสริมสำหรับเขาโดยที่ไม่ต้องเดินทางมาสัมมนาที่มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยนี้

สอดคล้องกับบริการของมหาวิทยาลัยเปิดต่างๆ มหาวิทยาลัยเปิดต่างๆ จะมีศูนย์วิทย์พัฒนาหรือเรียกว่า ศูนย์บริการการศึกษาในระดับพื้นที่ เพื่อให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ต่างๆ เป็นการอำนวยความสะดวกโดยที่นักศึกษาไม่ต้องเดินทางไกลมายังมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dimri (2015) ซึ่งทำการศึกษาบริการการศึกษาของศูนย์การเรียนท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเปิดอินทรา คานธี ประเทศอินเดีย พบว่านักศึกษาสามารถมาพบปะเจ้าหน้าที่ของศูนย์และได้รับความช่วยเหลือต่างๆ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการประเมินผล นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอตรงกันทุกลำดับ ลำดับแรก คือนักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ รองลงมา คือควรมี ข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ การที่ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า หากนักศึกษาสอบไม่ผ่านบ่อยครั้งจะทำให้ นักศึกษา หหมดกำลังใจ ท้อแท้ต่อการเรียน และจะเลิกเรียนไปในที่สุด เพราะฉะนั้นทั้งนักศึกษา อาจารย์และ บุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงการให้มีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ อองวู นู ซี และซีแมน (Onwuegbuzie and Seaman, 1995) ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า การวิตกกังวลกับการสอบมีผล ต่อการเรียนของผู้เรียน และยังสอดคล้องกับ แคนตาซาโร (Cantazaro, 1996) รายงานว่า ถ้านักศึกษา ได้พบกับประสบการณ์การสอบไม่ผ่านครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จะยิ่งทำให้นักศึกษามีความวิตกกังวลมาก ขึ้นและผลการวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) ซึ่งได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของ นักศึกษาการศึกษาทางไกล พบว่าทั้งนักศึกษา มสธ. และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย ระบุ ตรงกันว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้ นักศึกษาคงอยู่หรือออกกลางคัน คือ การสอบ

3. ระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

ผลการวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ระบบบริการนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบ ของบริการ 3 ระยะ ตลอดกระบวนการของการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล นั่นคือ 1) บริการช่วง ก่อนเข้าศึกษา 2) บริการช่วงระหว่างศึกษา และ 3) บริการช่วงการประเมิน บริการในแต่ละช่วงยังมี บริการย่อยๆ อีก คือ

1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา ประกอบด้วยบริการย่อยต่อไปนี้

- (1) การประชาสัมพันธ์
- (2) การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก
- (3) การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลและการเลือก

สาขาวิชาเรียน

(4) การปฐมนิเทศ

2) บริการช่วงระหว่างการศึกษา ประกอบด้วย บริการย่อยด้านบริการและในแต่ละด้าน ยังมีรายละเอียดอีกมาก คือ

- (1) บริการด้านการลงทะเบียน
- (2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา
- (3) บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย
- (4) บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์
- (5) บริการด้านการสัมมนา(เสริม/เข้ม)
- (6) บริการด้านการสอนภาษาอังกฤษ (สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก)
- (7) บริการด้านการช่วยเหลือการทำวิทยานิพนธ์
- (8) บริการด้านการแนะแนวและติดตามนักศึกษา
- (9) บริการด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์
- (10) บริการด้านชมรมนักศึกษาหรือการรวมกลุ่มของนักศึกษา
- (11) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

3) บริการช่วงการประเมินผล ประกอบด้วย

(1) บริการก่อนการสอบ/ประเมิน ได้แก่ การให้คำแนะนำการทำงานหรือรายงานส่งระหว่างภาค การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมตัวสอบ และการให้คำแนะนำในการสอบวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ

(2) บริการหลังการสอบ/ประเมิน ได้แก่ การติดตามให้ความช่วยเหลือผู้ที่สอบรายวิชาไม่ผ่าน การติดตามให้ความช่วยเหลือหลังการสอบค้นคว้าอิสระหรือวิทยานิพนธ์ และการแนะนำการเผยแพร่วิทยานิพนธ์

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบบริการการศึกษาดังกล่าว เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือ นักศึกษาตลอดกระบวนการของการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งประกอบไปด้วย การบริการช่วยเหลือตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา บริการช่วยเหลือในระหว่างศึกษาซึ่งมีบริการ ย่อยๆ อีกหลายบริการ ไปจนถึงบริการในช่วงของการประเมิน

การที่ผลการวิจัยหรือระบบบริการการศึกษามีองค์ประกอบหลายช่วงและหลายด้านดังกล่าว ทั้งนี้เป็นเพราะ ในการพัฒนาระบบบริการการศึกษาดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากหลายส่วน ทั้งข้อมูลจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการศึกษาภาคสนามจาก ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย คือ นักศึกษา มสธ. และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเปิดอีกมาเลเซีย อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ รวมทั้งอาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ซึ่งกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลตลอดกระบวนการ ดังนั้น จึงรู้และ

เข้าใจว่านักศึกษาต้องการความช่วยเหลือในช่วงใดบ้าง อย่างไร และการช่วยเหลือนักศึกษาต้องช่วยตลอดทั้งกระบวนการ จึงจะทำให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Allen (1993) ซึ่งเสนอว่าสถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการหลายประเภทเหล่านี้ให้เอื้อต่อผู้เรียน ได้แก่ นโยบายและกระบวนการรับเข้า ทุนการศึกษา โปรแกรมการปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ การช่วยเหลือการเรียน กระบวนการจัดการเรียน การสอน การให้คำแนะนำปรึกษา และกิจกรรมนักศึกษา และ Sharma (2005) ได้เสนอกลยุทธ์ในการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาทางไกลว่า ต้องมีบริการช่วยเหลือนักศึกษาหลายด้าน ซึ่งครอบคลุมบริการให้ข้อมูลให้คำแนะนำที่เป็นปัจจุบันที่ถูกต้องในช่วงการรับเข้าศึกษา การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การรู้จักสถาบัน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการสนับสนุนด้านการลงทะเบียน การให้คำแนะนำปรึกษา สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับการเรียนด้วยตนเอง บริการแหล่งข้อมูล การใช้เทคโนโลยี การปฐมนิเทศ และการติดตามนักศึกษาเป็นต้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับซิมป์สัน (Simpson : 2004) ซึ่งได้แบ่งการช่วยเหลือส่งเสริมผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลตามช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน ไปจนถึงช่วงการสอบ ดังนี้

ระยะเวลา	บริการช่วยเหลือ
1. ก่อนเริ่มต้นหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - การตัดสินใจที่จะเริ่มเรียน - ความรู้สึกในการเริ่มเป็นผู้เรียน - แรงจูงใจในการเรียน
2. เมื่อเริ่มหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดเวลา - การสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน - การสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้องด้วยกัน
3. ขณะเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาสื่อการเรียน - การวางแผนการเรียน - การอ่าน การคำนวณ
	ฯลฯ
4. ก่อนสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - การทบทวน - ทักษะการทำข้อสอบ
5. ผลการสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้และเผชิญกับการสอบไม่ผ่าน - การเตรียมตัวสำหรับวิชาต่อไป

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาบริการทั้งระบบในรูปของ โมเดลจะพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับ โมเดลของ Floyd and Casey-Powell (n.d.) ซึ่งได้กล่าวว่า สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการช่วยเหลือนักศึกษาที่จะสามารถเชื่อมโยงนักศึกษากับผู้สอน เชื่อมโยงนักศึกษาด้วยตนเองและเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆได้ บริการสนับสนุนการศึกษาควรมาจากการสำรวจความต้องการของนักศึกษามีใช้สิ่งที่สถาบันต้องการให้มี เขาได้เสนอโมเดลบริการสนับสนุนผู้เรียนที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักศึกษาทางไกลใน Community College โมเดลนี้ประกอบด้วยบริการหลายระยะดังนี้

1. บริการช่วยเหลือระยะเริ่มเข้าศึกษา (Learner intake phase) บริการช่วงนี้ประกอบด้วย การรับสมัครเข้าศึกษา การประเมินก่อนลงทะเบียน การลงทะเบียน การขอทุนการศึกษา การช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีและการปฐมนิเทศ บริการ ในระยะนี้ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเลือกโปรแกรมการเรียนที่เหมาะสม

2. บริการช่วยเหลือระยะการเริ่มเรียน (Learner intervention phase) ประกอบด้วย การช่วยผู้เรียนในการเรียนด้วยตนเอง การพัฒนาตนเอง การช่วยเหลือสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี คำแนะนำในการเรียนให้สำเร็จ

3. บริการช่วยเหลือระยะสนับสนุนการเรียน (Learner support phase) ประกอบด้วย การแนะนำปรึกษาทางวิชาการ การติว การช่วยให้เข้าใจบทเรียน เทคนิคในการสรุปเนื้อหา การสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด เทคนิคการทำข้อสอบ

4. บริการช่วยเหลือระยะเปลี่ยนผ่าน (Learner transition phase) ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือเพื่อเข้าสู่อาชีพที่เหมาะสม ได้แก่ การแนะนำการทำประวัติส่วนตัว การเตรียมตัวสอบสัมภาษณ์ การแนะแนวด้านอาชีพ

5. ระยะประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรและระบบการจัดการเรียนการสอน (Measurement phase) ในช่วงระยะนี้สถาบันควรประเมินในเรื่องอัตราการคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา และการประเมินหลักสูตร สถาบันจะนำผลย้อนกลับจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องมาปรับปรุงบริการการศึกษา

นอกจากนั้น ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Newberry and Deluca(2013) ได้ทำการศึกษาเพื่อจะช่วยนักศึกษาที่เรียน online ของมหาวิทยาลัย Duquesne ในสหรัฐอเมริกา และได้พัฒนาระบบบริการการศึกษาที่เรียกว่า COMFORT โมเดล ประกอบด้วยบริการต่อไปนี้

1. Communication plan สถาบันต้องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันเวลา ชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้เรียน สื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงผู้เรียนได้ดีที่สุด

2. Oreintations มีการปฐมนิเทศทั้งส่วนของนักศึกษา และ ส่วนของผู้สอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3. Maintenance ดำรงรักษาบริการให้สามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้ทันเวลา เป็นประโยชน์ บริการแบบเบ็ดเสร็จ รวดเร็ว เข้าถึงนักศึกษาและนักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย

4. Feedback ติดตามและประเมินผลบริการเป็นระยะๆ ประเมินจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ใช้หลายวิธีและนำผลมาปรับปรุง

5. Outreach วางแผนการเข้าถึงผู้เรียน สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนให้สื่อสารกัน และสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยถึงนักศึกษามำเสมอตั้งแต่แรกเข้า จนตลอดกระบวนการของการศึกษา

6. Resources พัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา บริการแหล่งข้อมูลต่างๆที่นักศึกษาเข้าถึงได้ด้วยตนเอง แหล่งทุน

7. Team-based approach สร้างทีมให้บริการการศึกษาที่มาจากตัวแทนของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกลยุทธ์บริการการศึกษาไว้ในภารกิจของสถาบัน

จากแนวคิด หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมานี้ จะพบว่าสอดคล้องใกล้เคียงกับระบบบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยที่ได้ออกมาจากการวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นักศึกษา มสช. เห็นว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญของอาจารย์สอนเสริม คุณค่าของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร คุณภาพของการสัมมนาเสริม ความช่วยเหลือแนะนำอย่างรวดเร็วของอาจารย์ สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา เป็นต้น ซึ่งคล้ายคลึงกับของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ เพราะนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อจะช่วยเหลือการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ

2. ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียและฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญมากต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จก็คือ การติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องการเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย ซึ่งนักศึกษามสช. ให้ความสำคัญในระดับมากเช่นกัน โดยรองลงมาจากรื่องการสอนเสริมและคุณภาพของหลักสูตร ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้การดูแลระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาซึ่งกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงได้สะดวก เพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความจำเป็นต้องใช้ระบบออนไลน์ในการศึกษาค้นคว้าค่อนข้างมาก

3. ผลการวิจัยในส่วนของแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่จำเป็น เพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ สามารถนำประเด็นหลักๆ มาเป็นข้อเสนอแนะแก่มหาวิทยาลัยได้ ดังนี้

3.1 ด้านการลงทะเบียน มหาวิทยาลัยควรจัดส่งข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนให้ถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว

3.2 ด้านการติดต่อกับอาจารย์ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้อาจารย์กำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่อกับอาจารย์ได้ อาจารย์ควรสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการติดตามนักศึกษาโดยเฉพาะผู้ที่เป็กลุ่มเสี่ยง

3.3 ด้านการทำวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยควรขอความร่วมมืออาจารย์ที่ปรึกษาในการให้เวลาเพื่อให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์อย่างละเอียดทุกขั้นตอน ควรมีการจัดให้นักศึกษาฝึกเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ และควรจัดสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาได้เผยแพร่ผลงานวิจัย

3.4 ด้านการสอบภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาเอก ซึ่งมีข้อกำหนดว่า นักศึกษาทุกคนต้องสอบผ่านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่กำหนด มหาวิทยาลัยควรจัดคอร์สสอนภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาปริญญาเอก และมีการสอบเมื่อสิ้นสุดคอร์ส

3.5 ด้านบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ให้สามารถเป็นแหล่งข้อมูลแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทั้งที่ส่วนกลางและที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่ง ควรให้ความช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาต่างจังหวัด ในการค้นคว้าเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อย่างกว้างขวาง และการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ ด้วย

4. ผลจากการวิจัยได้เสนอรูปแบบการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วย บริการในระยะก่อนเรียน บริการระหว่างเรียน และบริการในช่วงการประเมินผล มหาวิทยาลัยควรนำรูปแบบการบริการการศึกษานี้ ไปทดลองใช้ทั้งระบบ หรือหากไม่สามารถทดลองใช้ได้ทั้งระบบ อาจจะเริ่มทดลองใช้บางด้านไปก่อน เช่น การมีระบบติดตามนักศึกษาที่ขาดการติดต่อ เพื่อให้การช่วยเหลือได้ทันเวลา การสร้างกลุ่มสื่อสารช่วยเหลือกันระหว่างนักศึกษา การจัดสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก การช่วยเหลือนักศึกษาลังการสอบวิทยานิพนธ์

5. มหาวิทยาลัยควรมีการติดตามผลประเมินผลการจัดบริการดังกล่าวทั้งระบบ ตั้งแต่บริการในระยะก่อนเข้าเรียน บริการระหว่างเรียน และบริการช่วงการประเมินผล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมที่จะจูงใจแก่ผู้ที่ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ควรศึกษาการรับรู้และโอกาสเข้าถึงบริการการศึกษาประเภทต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดให้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์
4. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มเสี่ยง คือกลุ่มที่ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัย
5. ควรศึกษาระบบการช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยเปิดในภูมิภาคอื่นๆ นอกเหนือจากทวีปเอเชีย เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาบริการช่วยเหลือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

