

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
1. การศึกษาทางไกล	9
1.1 ความหมายของการศึกษาทางไกล	9
1.2 หลักการของการศึกษาทางไกล	9
1.3 ประโยชน์และข้อจำกัดของการศึกษาทางไกล	10
1.4 รูปแบบการจัดการการศึกษาทางไกล	14
1.5 ขั้นตอนการจัดการศึกษาทางไกล	18
2. ปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล	28
2.1 ปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล	28
2.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล	32
3. การบริการการศึกษา: บริการช่วยเหลือผู้เรียนให้คงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล	35
3.1 ความหมายของบริการสนับสนุนการศึกษา	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 ความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียน	36
3.3 ประเภทของบริการช่วยเหลือผู้เรียน	37
4. มหาวิทยาลัยเปิด	45
4.1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	45
4.2 มหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย	54
4.3 มหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูกา อินโดนีเซีย	58
4.4 มหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์	63
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>79</b>
ขั้นตอนการวิจัย	81
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาภาคสนาม	81
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษา	85
ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการบริการการศึกษา	86
การแปลผลคะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>89</b>
<b>ตอนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	89
<b>ตอนที่ 2</b> การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และนักศึกษา OUM, UT, UPOU ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียน ให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่	100
<b>ตอนที่ 3</b> ความคิดเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและ จำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล	122

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>ตอนที่ 4</b> รูปแบบ/ระบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	163
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	183
การดำเนินการวิจัย	183
สรุปผลการวิจัย	186
อภิปรายผล	203
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	217
<b>บรรณานุกรม</b>	219
<b>ภาคผนวก</b>	227
ภาคผนวก ก : แบบสอบถามนักศึกษา	228
ภาคผนวก ข : แบบสอบถามอาจารย์	237
ภาคผนวก ค : แบบสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	242
ภาคผนวก ง : รายชื่อบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่เข้าร่วมสัมมนา	247
ภาคผนวก จ : ประเด็นที่ใช้ในการสัมมนา	249

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน	89
2	แสดงจำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน	94
3	แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน	98
4	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อความสำคัญและความพึงพอใจ ต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ	101
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นของนักศึกษามหาวิทยาลัย ต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม (มาตรประมาณค่า 7 ระดับ)	108
6	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา STOU, OUM, UT, UPOU ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้ การเรียนประสบผลสำเร็จ	110
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. แนวทางพัฒนาบริการด้านต่างๆ (มาตรประมาณค่า 5 ระดับ)	ต่อ 123
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. แนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน	ต่อ 124
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. แนวทางพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	ต่อ 125
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	126
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์	127
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา	128
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)	129

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการทำวิทยานิพนธ์	130
15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา	131
16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา	132
17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์	133
18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา	134
19	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล	135
20	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านต่างๆ	136
21	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน	137
22	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น อาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	138
23	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	139
24	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์	140
25	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา	141
26	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)	142

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการทำวิทยานิพนธ์	143
28	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา	144
29	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา	145
30	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์	146
31	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทาง พัฒนาบริการด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา	147
32	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล	148
33	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านต่างๆ	149
34	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน	150
35	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	151
36	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	152
37	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์	153
38	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา	154

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)	154
40	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการทำวิทยานิพนธ์	155
41	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา	156
42	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา	157
43	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์	158
44	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา	159
45	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล	160

