

ชื่อเรื่อง : การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย
มาเลเซีย

ชื่อผู้วิจัย : ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี

ปีที่แล้วเสร็จ : 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทยต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่า เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลจากนักศึกษาคณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 2 ศึกษาภาคสนาม โดยกลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่ม คือ นักศึกษา 1,460 คน จาก 10 สาขาวิชา กระจายทุกภูมิภาค อาจารย์ 100 คน และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 100 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ขั้นที่ 3 การพัฒนารูปแบบของบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งขั้นที่ 3 นี้ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ๆ คือ 1) สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 และ 2 เพื่อจัดทำร่างแนวทางการให้บริการการศึกษา 2) นำเสนอร่างแนวทางการบริการการศึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร นักวิจัย และคณาจารย์ของ OUM 3) นำเสนอร่างแนวทางการบริการการศึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ของไทยจำนวน 15 ท่าน 4) ปรับร่างแนวทางการบริการการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยมีดังนี้ คือ 1) นักศึกษา มสธ. และนักศึกษาของ OUM เห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จลำดับแรก คือ เนื้อหาวิชามีคุณภาพ ลำดับรองลงมาของนักศึกษา มสธ. คือ การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาได้สะดวก ส่วนนักศึกษา OUM คือ อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอน 2) แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษา นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของ มสธ. เสนอแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน เช่น ด้านการลงทะเบียน ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามที่รวดเร็ว ด้านเนื้อหาชุดวิชา ควรมีการสรุปเนื้อหาของแต่ละหน่วย 3) รูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล ประกอบด้วย บริการ 3 ระยะ คือ ระยะก่อนศึกษา ระยะระหว่างศึกษา และระยะการประเมินผลการศึกษา โดยในแต่ละระยะประกอบด้วยบริการย่อยๆ หลายบริการ

คำสำคัญ: บริการการศึกษา ระบบการศึกษาทางไกล พัฒนารูปแบบบริการการศึกษา

Research Title : Developing A Model of Educational Services Affecting the Success of Studying in the Distance Education System : Case Studies of Sukhothai Thammathirat Open University and Open University Malaysia.

Researcher : Prof. Sumalee Sungsi

Year : 2015

Abstract

The study was carried out with 3 objectives: 1) to study and compare opinions of bachelor's degree students of STOU and OUM toward the educational services which are important to and affect the success of studying through distance education system; 2) to identify guidelines for improving such services from students, lecturers and related staff of STOU; and 3) to develop a model of educational services to help STOU students learn successfully.

The study of STOU composed of 3 steps. The first step was studying related literature. The second step was a field research. The samples composed of 1,460 bachelor's degree students from 10 schools through-out the country, 100 lecturers and 100 staff from related agencies. Research instruments were questionnaires. The data were analyzed by frequency, means and percentage. The third step was developing the educational services model. This step composed of: (1) synthesizing all data obtained from step I and II to create a draft model; (2) proposing the draft model to obtain feedback from the administrators, staff and researchers of OUM; (3) proposing the draft model to obtain suggestions from 15 experts in the field; and (4) adjusting the draft model to be more completed.

Results of the study were: 1) Both STOU students and OUM students had the same opinions that the most importance factor which affected the success of their study was the contents of each subject was valuable. Next for STOU students was being able to contact the regional centres in their areas conveniently while the next for OUM students was tutors were knowledgeable. 2) Students, lecturers and related staff of STOU proposed similar guidelines for developing the educational services. For examples: for registration aspect, a call centre which response to students questions immediately should be available; for the university's textbook, each chapter should have conclusion. 3) The proposed model of educational services composed of services in 3 period: pre-learning, during-learning, and evaluating period. Within each period, a number of services were introduced.

Keywords: learning support services, distance education system, developing of an educational services model

คำนำ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย ในการที่จะพัฒนาระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ได้อนุมัติทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณคณาจารย์ บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จนทำให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้ช่วยวิจัยทุกท่าน

ผู้วิจัยหวังว่า ผลการวิจัยเรื่องนี้จะประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและลดการออกกลางคัน นอกจากนี้ยังหวังว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็แนวทางแก่คณาจารย์ นักการศึกษา และผู้สนใจที่จะศึกษาวิจัยในการพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลต่อไป

ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี
ผู้วิจัย



สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| คำนำ | ก |
| บทคัดย่อ | ข |
| Abstract | ค |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญของปัญหาการวิจัย | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| ประโยชน์ที่จะได้รับ | 4 |
| นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ | 5 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| การจัดการศึกษาทางไกล | 7 |
| ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีของการจัดการศึกษาทางไกล | 7 |
| รูปแบบการจัดการศึกษาทางไกล | 16 |
| ขั้นตอนการจัดการศึกษาทางไกล | 20 |
| การจัดการศึกษาทางไกลของประเทศต่างๆ | 30 |
| การให้บริการในระบบการศึกษาทางไกล | 39 |
| ปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาคงอยู่และปัจจัยที่ช่วยทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จ | 48 |
| ในระบบการศึกษาทางไกล | |
| การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษา | 51 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 54 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 61 |
| การดำเนินการวิจัย | 61 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 62 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------------|
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | 63 |
| ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย | 64 |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 69 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 69 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป | 70 |
| ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จ ในระบบการศึกษาทางไกล | 76 |
| ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลและ จำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล | 98 |
| ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษา ที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ | 115 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 123 |
| วิธีดำเนินการวิจัย | 123 |
| สรุปผลการวิจัย | 124 |
| อภิปรายผล | 136 |
| ข้อเสนอแนะ | 156 |
| บรรณานุกรม | 158 |
| ภาคผนวก | 162 |
| ภาคผนวก ก : แบบสอบถามนักศึกษา | 163 |
| ภาคผนวก ข : แบบสอบถามอาจารย์ | 171 |
| ภาคผนวก ค : แบบสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้อง | 176 |
| ภาคผนวก ง : รายชื่อบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่เข้าร่วมสัมมนา | 181 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน | 70 |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน | 73 |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน | 75 |
| 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ | 78 |
| 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา OUM ต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ | 81 |
| 6 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความสำคัญและความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการการศึกษา ที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ | 84 |
| 7 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการการศึกษาที่ส่งให้การเรียนประสบผลสำเร็จ จำแนกตามการให้บริการแต่ละด้าน | 87 |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ยของบริการการศึกษาที่นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า (ระดับค่อนข้างมาก) | 92 |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ยของบริการการศึกษาที่นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจระดับมากเช่นเดียวกัน | 94 |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ยของบริการการศึกษาที่นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับค่อนข้างมากและมีความพึงพอใจต่อบริการระดับค่อนข้างมาก | 95 |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ที่มีความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย | 97 |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน | 99 |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | 99 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | 100 |
| 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์ | 100 |
| 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการสอนเสริม | 101 |
| 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียน | 101 |
| 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | 102 |
| 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | 102 |
| 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | 103 |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล | 104 |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน | 104 |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | 105 |
| 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | 105 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์ | 106 |
| 26 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการสอนเสริม | 106 |
| 27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | 107 |
| 28 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | 107 |
| 29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | 108 |
| 30 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | 108 |
| 31 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อ แนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล | 109 |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่ เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน | 110 |
| 33 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่ เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | 110 |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่ เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | 111 |
| 35 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่ เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์ | 111 |
| 36 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่ เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการสอนเสริม | 112 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | 112 |
| 38 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | 113 |
| 39 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | 113 |
| 40 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | 114 |
| 41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล | 115 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดของรัฐ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2521 จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนทุกคนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศโดยเฉพาะผู้ที่ทำงานแล้วและผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระบบปิด ให้ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ในการจัดการเรียนการสอนโดยระบบการศึกษาทางไกลนั้น ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียนโดยผ่านสื่อประเภทต่างๆ ผู้เรียนสามารถเรียนด้วยตนเองอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานโดยไม่ต้องเดินทางมาเข้าชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัย สื่อที่มหาวิทยาลัยใช้ในการถ่ายทอดความรู้ นั้นเป็นสื่อประสม ประกอบด้วยสื่อหลายชนิด การใช้สื่อประสมในระยะแรกของการเปิดการเรียนการสอนนั้น มหาวิทยาลัยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และมีรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง ซีดี วีซีดี การสอนเสริมและการฝึกปฏิบัติเป็นสื่อเสริม ในระยะต่อมามหาวิทยาลัย ได้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ เช่น การใช้ e-learning

มหาวิทยาลัยเปิดการสอนเรียนการสอนโดยรับนักศึกษารุ่นแรกในปี พ.ศ. 2524 รับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีใน 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ ต่อมาได้ขยายสาขาวิชาขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งปัจจุบันเปิดสอน 12 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ วิทยาการจัดการ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตร และสหกรณ์ มนุษยนิเวศศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และพยาบาลศาสตร์ นอกจากเปิดสอนในระดับปริญญาตรีแล้ว ในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยเริ่มเปิดสอนในระดับปริญญาโท โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ก่อน ต่อมาได้ขยายไปยังสาขาวิชาอื่นๆ เช่น สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ ศิลปศาสตร์ นิเทศศาสตร์ จนปัจจุบันมีครบทั้ง 12 สาขาวิชา และในปี พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยเริ่มเปิดสอนระดับปริญญาเอก โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์อีกเช่นกัน ต่อมาได้ขยายไปอีกหลายสาขาวิชาเช่น นิเทศศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ วิทยาการจัดการ และศิลปศาสตร์ และกำลังขยายไปยังสาขาวิชาอื่นๆ ด้วย

การบริหารของมหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็นสาขาวิชาต่างๆ 12 สาขาวิชา มีฐานะเทียบเท่าคณะ รับผิดชอบงานด้านวิชาการ และมีสำนักต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนงานวิชาการรวม 9 สำนัก คือ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบริการการศึกษา สำนักวิชาการ สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักพิมพ์ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักบัณฑิตศึกษา รวมทั้งสถาบันที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักอีก 1 สถาบัน คือ สถาบันวิจัยและพัฒนา โดยมีสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานบริหารส่วนกลาง นอกจากนี้ ยังมีศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค กระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ของประเทศ ปัจจุบันมี 10 แห่ง ได้แก่ นครศรีธรรมราช นครสวรรค์ อุบลราชธานี เพชรบุรี สุโขทัย ลำปาง อุตรธานี จันทบุรี ยะลา และนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยใน งานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา เป็นศูนย์ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค สนับสนุนการจัดกิจกรรมของชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต สมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช และองค์กรอื่น ที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ในการจัดการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น นอกจากจะจัดบริการทางด้านวิชาการ คือ การสอนการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีมาตรฐานแล้ว บริการที่มีความสำคัญเท่าเทียมกับบริการด้านวิชาการ คือ บริการสนับสนุนการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเรียนในระบบการศึกษาทางไกลได้ประสบผลสำเร็จ ในด้านบริการวิชาการหรือบริการการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจัดการเรียนการสอนผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ เอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ ซีดีเสียง วีซีดี ดีวีดี รายการวิทยุกระจายเสียง ส่วนบริการสนับสนุนการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยจัดบริการหลากหลายประเภทตั้งแต่นักศึกษาแรกเข้าจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การปฐมนิเทศ การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประเภทต่างๆ และช่องทางต่างๆ บริการสอนเสริมแบบเผชิญหน้าและสอนเสริมทางอินเทอร์เน็ต บริการแนะแนว บริการให้คำปรึกษา บริการพัฒนาทักษะการเรียน บริการพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเรียนให้สำเร็จ บริการมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชน บริการฝึกปฏิบัติเสริมประสบการณ์วิชาชีพต่างๆ บริการติดตามการเรียน บริการทุนการศึกษา ชมรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร บริการช่วยเหลือนักศึกษาพิการ บริการแนะแนวนัดหมายเพื่อช่วยนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน บริการสารสนเทศและตอบปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ บริการแนะแนวอาชีพ เป็นต้น

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมุ่งเน้นการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับสภาพการณ์และความต้องการของสังคมปัจจุบัน การพัฒนาระบบการเรียนการสอนให้

เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้นักศึกษาได้ประโยชน์สูงสุดจากการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ช่วยส่งเสริมความสามารถและความพร้อมในการศึกษาของนักศึกษาในด้านต่างๆ รวมทั้งการลดอัตราการออกกลางคันของนักศึกษาซึ่งเป็นปัญหาหลักด้านหนึ่งของมหาวิทยาลัย และมีความคล้ายคลึงกันในบรรดามหาวิทยาลัยเปิดในประเทศต่างๆ ถึงแม้มหาวิทยาลัยได้จัดบริการสนับสนุนการศึกษาค่อนข้างหลากหลาย แต่ยังคงพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนหนึ่งไม่สามารถเรียนจนจบหลักสูตร บางส่วนออกกลางคันตั้งแต่ปีแรก บางส่วนออกกลางคันในปีที่ 2 หรือปีที่ 3 ซึ่งปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคันนั้น มีทั้งปัจจัยที่มาจากตัวนักศึกษาเอง ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้ทำงานแล้ว อาจห่างไกลจากการศึกษามานานและกลับมาศึกษาอีกครั้งหนึ่งทำให้ไม่สามารถแบ่งเวลาในการเรียนได้ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยังเคยชินกับการเรียนในระบบปิดซึ่งได้พบกับอาจารย์ผู้สอนและเรียนกับเพื่อนเป็นประจำแต่การเรียนในระบบทางไกลนั้นต้องเรียนด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ และปัจจัยอีกด้านหนึ่งมาจากทางด้านมหาวิทยาลัย เช่นการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอจากมหาวิทยาลัย การขาดผู้ให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการเรียน การไม่เข้าใจเนื้อหาบทเรียนในบางเรื่อง การติดต่อกับอาจารย์ได้ยาก การไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเมื่อมีปัญหาเป็นต้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบว่ามีบริการใดบ้างที่มีความสำคัญและมีผลต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลโดยไม่ออกกลางคัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นและหากได้มีการพัฒนารูปแบบของบริการการศึกษานั้นให้เหมาะสมและนำไปสู่การปฏิบัติได้ ย่อมจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาและการรักษานักศึกษาให้เรียนอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลจนสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้หากได้ศึกษาเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยเปิดที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน ก็จะทำให้ได้แนวทางที่มีความสมบูรณ์ขึ้น

ประกอบกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้มีข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย ได้มีกิจกรรมร่วมกันหลายด้าน เช่น การศึกษาดูงานระหว่างคณาจารย์ของทั้ง 2 มหาวิทยาลัย การร่วมประชุม สัมมนา และการไปศึกษางานด้านบริการการศึกษา ทั้งส่วนของมหาวิทยาลัยและศูนย์บริการระดับภูมิภาคระหว่าง 2 มหาวิทยาลัย ทำให้ได้รับข้อมูลว่ามีบริการที่สนับสนุนการศึกษาหลายด้าน และมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียมีความสนใจที่จะทำวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชอยู่ด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องนี้ร่วมกับมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ นักศึกษาระดับปริญญาตรีเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล จากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย
2. ช่วงเวลาของการวิจัยคือ ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2556
3. นักศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจากทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีในปัจจุบัน ซึ่งมีทั้งหมด 10 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาการจัดการ เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และมนุษยนิเวศศาสตร์
4. คณาจารย์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณาจารย์ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
5. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วย บุคลากรสำนักบริการการศึกษา (ผู้รับผิดชอบในเรื่องปฐมนิเทศนักศึกษา การสอนเสริม ข้อมูลข่าวสาร และแนะแนวการศึกษา) สำนักทะเบียนและวัดผล (ผู้รับผิดชอบในเรื่องการลงทะเบียนเรียน และการจัดสอบ) ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. และสำนักบรรณสารสนเทศ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลแก่มหาวิทยาลัย สาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประเภทของบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลอย่างมากต่อนักศึกษาที่จะเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

2. ผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางแก้มหาวิทยาลัยในการปรับปรุงพัฒนาบริการที่มีผลต่อการเรียนในระบบทางไกลของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางแก้มหาวิทยาลัยที่จะพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาด้านต่าง ๆ เพื่อจะช่วยในการรักษานักศึกษาไว้ในระบบและลดการออกกลางคัน

นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. **การศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล** หมายถึง ระบบการเรียนการสอนที่ผู้สอนถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียนผ่านวิธีประเภทต่างๆ ที่ผู้เรียนเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ จะมีการพบครูผู้สอนบ้างเป็นครั้งคราวเพื่อเป็นการเสริมจากการเรียนจากสื่อ สื่อที่ใช้อาจจะมีหลากหลาย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง CD VCD และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. **บริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล** หมายถึง บริการด้านต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลให้นักศึกษาสามารถปรับตัวกับระบบการศึกษาทางไกลได้ บริการดังกล่าวประกอบด้วย บริการตั้งแต่ก่อนศึกษาระหว่างศึกษา ไปจนถึงระยะประเมินผลการศึกษา บริการดังกล่าวได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแนะแนวการศึกษา การปฐมนิเทศ การช่วยเหลือเรื่องภาระลงทะเบียน การสอนเสริม บริการของห้องสมุด บริการแหล่งข้อมูลบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา บริการของศูนย์บริการการศึกษาในท้องถิ่น และบริการจัดสอบ เป็นต้น

3. **บริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล** หมายถึง บริการสนับสนุนการศึกษาที่ขาดไม่ได้ในการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล หากไม่มีบริการดังกล่าวจะทำให้นักศึกษาไม่สามารถเรียนได้ หรือเรียนอย่างไม่พร้อม หรือมีผลทำให้เรียนสำเร็จได้ช้า หรือไม่สำเร็จ ออกกลางคันไปในที่สุด

4. **นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล** หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีในทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย

5. **รูปแบบการบริการการศึกษาหรือรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล** หมายถึง องค์ประกอบของบริการการศึกษาที่จะช่วยผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ รูปแบบบริการดังกล่าวประกอบด้วย บริการ 3 ระยะ หรือ 3 ช่วง คือ บริการช่วงก่อนการศึกษา (ซึ่งประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การปฐมนิเทศ การติดตามผู้ซื้อใบสมัครไปแล้ว และการแนะนำมหาวิทยาลัย) บริการระหว่างการศึกษา (ประกอบด้วย การลงทะเบียน สื่อการเรียนการสอน การติดต่อกับ

มหาวิทยาลัย การติดต่อคณาจารย์ การสอนเสริม บริการแนะแนวให้คำปรึกษา เครือข่ายท้องถิ่น ศูนย์วิทยพัฒนา) และบริการในช่วงประเมินผลการศึกษา (ประกอบด้วย การให้คำแนะนำการเตรียมตัวสอบ การติดตามให้ความช่วยเหลือผู้ที่สอบไม่ผ่าน)

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบบริการการศึกษาขึ้นมาจากการนำข้อมูลความคิดเห็นจากนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 และ 2 มาสังเคราะห์และเสนอเป็นรูปแบบบริการการศึกษา แล้วหลังจากนั้นได้ประเมินรูปแบบบริการการศึกษาโดยการสัมมนา 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 สัมมนาร่วมกับนักวิจัย ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริการสนับสนุนการศึกษาของ OUM 10 คน เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบแล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับรูปแบบบริการ ครั้งที่ 2 เชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญการบริการการศึกษาทางไกลของ STOU จำนวน 15 คน มาสัมมนา เพื่อให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบบริการต่อไป ทั้งนี้ ในการสัมมนาแต่ละครั้ง ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาประเมินและเสนอแนะต่อรูปแบบบริการในประเด็นความครอบคลุมของบริการฯ ความเป็นประโยชน์ของบริการฯ และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ

6. **ความสำคัญของบริการ** หมายถึง บริการเรื่องนั้นๆ มีความสำคัญต่อการที่จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล มากน้อยเพียงใดหรือระดับใด

7. **ความพึงพอใจต่อบริการ** หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการเรื่องนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้มากน้อยเพียงใดหรือในระดับใด

8. **ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap)** หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความสำคัญของบริการกับระดับความพึงพอใจในบริการเรื่องนั้นๆ ที่เป็นอยู่

ถ้าบริการมีระดับความสำคัญสูง แต่ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าต้องปรับปรุงบริการ

ถ้าบริการมีระดับความสำคัญสูง และความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แสดงว่าบริการนั้นๆ เหมาะสมดีแล้ว

ถ้าบริการมีระดับความสำคัญต่ำ แต่ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แสดงว่าไม่ต้องปรับปรุงบริการนั้นๆ

ถ้าบริการมีระดับความสำคัญต่ำ และความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าไม่ต้องปรับปรุงบริการนั้นๆ

ทั้งนี้ มีการกำหนดเกณฑ์ระดับสูง ปานกลาง ต่ำ ไว้ในช่วงการแปลผลข้อมูล

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทางไกล การให้บริการในระบบการศึกษาทางไกล การคงอยู่ การออกกลางคันของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

1. การจัดการศึกษาทางไกล
 - 1.1 ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีของการจัดการศึกษาทางไกล
 - 1.2 รูปแบบการจัดการศึกษาทางไกล
 - 1.3 ขั้นตอนการจัดการการศึกษาทางไกล
 - 1.4 การจัดการศึกษาทางไกลของประเทศต่าง ๆ
2. การให้บริการในระบบการศึกษาทางไกล
3. ปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาคงอยู่และปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล
4. การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการศึกษาทางไกล

1.1 ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีของการจัดการศึกษาทางไกล

จากแนวความคิดของนักการศึกษาหลาย ๆ ท่าน เกี่ยวกับการศึกษาทางไกล เช่น ในด้านความสำคัญของการศึกษาทางไกล ด้านสาเหตุการนำวิธีการของการศึกษาทางไกลมาใช้ในการเรียนการสอน ทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน ด้านประสิทธิผลของการศึกษาทางไกล ฯลฯ สามารถสรุปแนวคิด หลักการสำคัญของการศึกษาทางไกล ดังนี้ (สุมาลี สังข์ศรี, 2549)

1) การศึกษาทางไกลตอบสนองต่อปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต

ตามปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ถือว่าการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิตอีกปัจจัยหนึ่ง นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐาน ดังนั้น บุคคลจึงควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิตของเขาตั้งแต่เกิดจนตาย การศึกษาไม่ได้หยุดลงเมื่อบุคคลเรียนจบจากโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาเท่านั้น นั่นเป็นเพียงการศึกษาขั้นหนึ่งเท่านั้น

แต่บุคคลควรได้รับการศึกษาต่อเนื่องจากนั้นไปอีกจนสิ้นอายุขัย อาจจะเป็นโดยรูปแบบที่แตกต่างไปจากที่เคยได้รับในโรงเรียน เพราะการศึกษาจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลรู้จักปรับตัว ช่วยในการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพให้เป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมในทุกช่วงอายุของเขา

วิธีการของการศึกษาทางไกลเป็นการจัดการศึกษาถ่ายทอดความรู้ โดยใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ซึ่งบุคคลจะเรียนเมื่อไรก็ได้ถ้าเขามีความพร้อม โดยที่ไม่ต้องเข้ามาเรียนแบบชั้นเรียนในโรงเรียน โดยสามารถเรียนที่บ้าน ในไร่ นา ที่วัด ที่ทำงาน ฯลฯ นั่นก็คือ บุคคลสามารถเรียนรู้จากสื่อได้ทุกช่วงชีวิตของเขา ตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่ว่าเขาจะอยู่ในวัยเรียนหรือพ้นจากวัยเรียนไปแล้วก็ตาม

2) วิธีการของการศึกษาทางไกลช่วยลดข้อจำกัดของการศึกษาในระบบโรงเรียน

การศึกษาในระบบโรงเรียนมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น การจำกัดจำนวนผู้เรียน เนื่องจากมีห้องเรียน มีครู มีวัสดุอุปกรณ์จำกัด จึงสามารถรับผู้เรียนได้ในจำนวนที่จำกัดในแต่ละปี นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านอายุขัยของผู้เรียน พื้นฐานความรู้ของผู้เรียน และมีระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ซึ่งถ้าเป็นการจัดการศึกษาโดยระบบทางไกลจะช่วยลดข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างมาก การศึกษาได้ระบบทางไกลรับผู้เรียนในจำนวนไม่จำกัด ผู้ใดสนใจเรียนสามารถเข้าเรียนได้ทั้งหมด และไม่จำกัดผู้เรียนจะมีอายุมากน้อยเท่าใด ผู้เรียนสามารถเรียนได้เมื่อว่างเว้นจากภารกิจหรือมีความพร้อม ผู้เรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนของตนเอง

3) การศึกษาทางไกลช่วยขยายโอกาสทางการศึกษา

การจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนโดยทั่วไป ผู้เรียนจะต้องเข้ามาเรียนที่สถานศึกษาเป็นการเรียนแบบชั้นเรียน เพราะฉะนั้นผู้เรียนที่อยู่ห่างไกล ซึ่งไม่มีสถานศึกษาอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ก็จะพลาดโอกาสในการรับการศึกษา นอกจากนี้ผู้ที่มีภารกิจงานหรือภาระครอบครัวก็จะมีโอกาสเข้าศึกษาเช่นเดียวกัน แต่สำหรับการศึกษาทางไกลนั้นไม่ว่าผู้เรียนจะอยู่ที่ใดห่างไกลจากสถานศึกษาเพียงไรก็มีโอกาสที่จะศึกษาจากสื่อประเภทต่าง ๆ หรือผู้ที่มีภาระหน้าที่การงานก็สามารถสมัครเข้าศึกษาได้ โดยจัดเวลาศึกษาของตนเองเมื่อมีเวลาว่าง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนโดยทั่วไปให้โอกาสจำกัดเฉพาะผู้ที่อยู่ใกล้หรือมีทุนทรัพย์ที่จะเรียนได้หรือผู้ที่ปลอดภัยจากภาระหน้าที่ต่าง ๆ แต่สำหรับการศึกษาทางไกลแล้วสามารถรับผู้เรียนได้ไม่จำกัด ให้โอกาสแก่บุคคลอย่างกว้างขวางทำให้บุคคลไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด อยู่ใกล้หรือไกลเพียงใด ประกอบอาชีพใด อายุเท่าใด พื้นฐานความรู้เท่าใด ต่างได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน

4) การศึกษาทางไกลเพื่อต่อสภาพเศรษฐกิจ

การศึกษาทางไกลช่วยประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายทั้งในด้านผู้จัดการศึกษา และผู้รับการศึกษา ถ้าเป็นการศึกษาระบบปิด ในด้านผู้จัดการศึกษานั้นจะต้องมีการลงทุน มีค่าใช้จ่ายมากทุกชั้นตอนนับตั้งแต่การก่อสร้างอาคารเรียนหรือสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งก็รับผู้เรียนได้ในจำนวนจำกัดเท่าที่อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์จะเอื้ออำนวย ต้องมีค่าใช้จ่ายสำหรับครูผู้สอนจำนวนมาก ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าบริหารจัดการต่าง ๆ ส่วนทางด้านผู้เรียนต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเรียน ค่าเสื้อผ้า ค่าอาหาร ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกจากนั้นบางคนยังต้องมีค่าใช้จ่ายในการเช่าที่พักอาศัยอีกด้วย แต่ถ้าเป็นการศึกษาในระบบทางไกล ทางด้านผู้จัดไม่ต้องสร้างสถานศึกษามากมายเพื่อเป็นชั้นเรียน เพราะไม่มีการเรียนแบบชั้นเรียน มีแต่เพียงสถานที่ผลิตสื่อ สถานที่ฝึกอบรมเป็นครั้งคราวเท่านั้น เพราะฉะนั้นงบประมาณด้านการก่อสร้างจะลดลงไปได้จะใช้งบมากก็ในส่วนของการผลิตสื่อ ส่วนด้านผู้เรียนสามารถเรียนอยู่ที่บ้านได้ไม่ต้องเสียค่าเดินทาง ค่าเสื้อผ้าสำหรับเดินทางมาเรียน ค่าอาหารหรือค่าที่พัก จะมีค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าลงทะเบียนเรียนและค่าลงทะเบียนเรียนและค่าสื่อต่าง ๆ เท่านั้น นับว่าช่วยประหยัดรายจ่ายของผู้เรียนได้อย่างมาก

5) การศึกษาทางไกลเพื่อต่อผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว

ผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่มีเวลาว่างที่จะกลับมาเข้าเรียนอีก โดยเฉพาะการศึกษาที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยทั่วไป จะไม่เอื้อต่อผู้ที่ทำงานแล้วด้วย เพราะมีข้อกำหนดในเรื่องอายุของผู้เรียน เวลาเรียน การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าโอกาสที่ผู้ประกอบอาชีพแล้วจะกลับมาเรียนในสถานศึกษาปกตินั้น ย่อมเป็นไปได้น้อยมาก เมื่อเป็นเช่นนั้นผู้ประกอบอาชีพก็จะพลาดโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบอาชีพซึ่งจบการศึกษาเพียงระดับต้น ๆ แต่ต้องออกมาประกอบอาชีพเพราะความยากจนหรือความจำเป็นทางครอบครัว ซึ่งมีจำนวนมาก นั่นก็หมายความว่าบุคคลกลุ่มนี้จะไม่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถได้เลย แต่การศึกษาโดยวิธีทางไกลเป็นการศึกษาที่เอื้อต่อบุคคลเหล่านี้ ผู้ประกอบอาชีพแล้วสามารถเข้าเรียนได้เพราะสามารถเรียนที่บ้าน หรือเรียนระหว่างการทำงานเมื่อเขามีความพร้อม โดยไม่ต้องลาออกจากงาน หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

6) การศึกษาทางไกลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและให้อิสระในการเรียน

การศึกษาทางไกล เป็นการถ่ายทอดความรู้จากผู้สอนไปยังผู้เรียน โดยใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากสื่อดังกล่าว เป็นการเรียนของแต่ละบุคคล ผู้เรียนจะมีอิสระในการเรียน จะกำหนดเวลาเรียนของตนเอง บริหารเวลาเรียนเอง ควบคุมดูแลการเรียนของ

ตนเองโดยไม่มีครูคอยควบคุม นับว่าเป็นการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-Directed Learning) การศึกษาทางไกลสอดคล้องกับจิตวิทยาการเรียนรู้ คือ ผู้เรียนจะเรียนได้เมื่อใดก็ได้ที่ตนมีความพร้อม หรือมีความตั้งใจจะเรียน จะเรียนเร็วหรือช้าได้ตามศักยภาพไม่ต้องรอใครหรือไม่ต้องให้ใครรอ จะเรียนสถานที่ใดก็ได้ที่คิดว่าสะดวก การเรียนรู้จึงเกิดขึ้นได้ทุกเวลา และสถานที่

7) การศึกษาทางไกลเป็นการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาทางไกล เป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียนโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้สื่อประเภทต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้มากมาย แต่เดิมอาจจะมีเพียงสื่อสิ่งพิมพ์ แต่ในระยะต่อมามีการใช้สื่อประสมหลาย ๆ อย่าง ทั้งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง วีดิโอ คอมพิวเตอร์ และในปัจจุบันได้นำดาวเทียมมาใช้เป็นสื่อในการจัดการศึกษาทางไกลอีกด้วย ซึ่งสื่อเหล่านี้ช่วยให้การศึกษาเข้าถึงประชาชนอย่างกว้างขวาง และสื่อบางชนิดสามารถทำให้บทเรียนน่าสนใจ

หลักการของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกลนั้นเป็นวิธีการในการจัดการศึกษาวิธีการหนึ่ง ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอน โดยผู้เรียนและผู้สอนมิได้เผชิญหน้ากันแบบการเรียนในชั้นเรียน แต่ผู้สอนส่งผ่านความรู้ไปยังผู้เรียนโดยสื่อประเภทต่าง ๆ ให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเอง โดยผู้เรียนสามารถกำหนดเวลา จัดแบ่งเวลาในการศึกษาของตนเอง ควบคุมการเรียนด้วยตนเอง

จากการศึกษารายละเอียดของการศึกษาทางไกลจากนักการศึกษาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ (เช่น วิจิตร ศรีสอาน และคณะ (2534) ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2534) แมคเคนซีและคณะ (Mckenzie and others, 1975), เพอร์รี่ (Perry, 1977), เดเนียลและคณะ (Daniel and others, 1982), คีแกน (Keegan, 1986), โฮล์มเบิร์ก (Holmberg, 1989) อ่างใน สุมาลี สังข์ศรี (2549 : 8-14) สามารถสรุปหลักการสำคัญของการศึกษาทางไกลได้ดังนี้

1. เป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้อยู่ในที่เดียวกัน เนื่องจากการศึกษาทางไกลเน้นการเรียนการสอนโดยใช้สื่อต่าง ๆ เป็นหลัก ดังนั้น ผู้สอนหรือผู้ให้ความรู้จะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ออกมาในรูปของสื่อแล้วส่งไปยังผู้เรียนโดยผู้เรียนไม่ต้องมาพบผู้สอนโดยตรง ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาทางไกลอาจจะมีกำหนดให้ผู้เรียนได้พบกับผู้สอนบ้างเป็นครั้งคราว แต่จะใช้เวลาส่วนใหญ่ศึกษาจากสื่อด้วยตนเอง

2. เป็นการเรียนการสอนที่เน้นการศึกษาด้วยตนเอง การที่กล่าวว่าเป็นการเรียนการสอนที่เน้นการศึกษาด้วยตนเอง เพราะโดยวิธีการของการศึกษาทางไกลนั้น ผู้เรียนจะเป็นผู้กำหนดเวลา

ศึกษาหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเอง กำหนดสถานที่เรียนเอง กำหนดเวลาหยุดพักเอง ผู้เรียนจะศึกษาและทำกิจกรรมเสริมต่าง ๆ ตามเวลาที่ผู้เรียนสะดวกหรือมีความพร้อม อาจจะเป็นที่ที่บ้านหรือที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ ตามความสะดวก โดยผู้เรียนไม่ต้องเรียนตามตารางสอน ไม่ต้องเรียนตามช่วงเวลา และสถานที่ที่สถาบันหรือครูเป็นผู้กำหนด การเรียนการสอนไม่ได้เกิดขึ้นในห้องเรียน โดยมีครูเป็นศูนย์กลาง

3. มีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการจัดการศึกษา การเรียนการสอนจะกระทำด้วยการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ ดาวเทียม ฯลฯ เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ อาจมีการใช้สื่อบุคคลบ้างเป็นครั้งคราว เป็นการเสริมการใช้สื่อต่าง ๆ นั้นมีทั้งการใช้สื่อประเภทหนึ่งเพียงสื่อเดียวหรืออาจใช้สื่อหลาย ๆ ประเภทผสมผสานกัน นอกจากนั้นในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับสถาบันการศึกษา ก็จะใช้การติดต่อผ่านสื่อต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

4. มีการจัดเตรียมสื่ออย่างเป็นระบบก่อนเริ่มการเรียนการสอน ด้วยวิธีของการศึกษาไกล คณะผู้บริหารหรือสถาบันผู้จัดการการศึกษาทางไกล จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในระบบการจัดการศึกษาทุกขั้นตอนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบการเรียนการสอนนี้จะต้องพร้อม จะต้องผลิตสื่อแต่ละชนิดให้แล้วเสร็จก่อน จึงจะเริ่มรับนักศึกษาได้ ซึ่งต่างจากการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ซึ่งมีครูเป็นหลัก ถ้าครูพร้อมก็สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้เลย สื่อเป็นส่วนประกอบเท่านั้นอาจจะจัดเตรียมภายหลังได้

5. เป็นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ผู้สอนหรือผู้เชี่ยวชาญเป็นทีมในการผลิตเนื้อหา ของวิชาหนึ่ง ๆ เพื่อถ่ายทอดลงสู่สื่อประเภทต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่จะใช้ผู้สอนหรือผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาในวิชานั้น ๆ หลายคนร่วมเขียนร่วมผลิต ซึ่งนับได้ว่าเป็นการประกันคุณภาพประกันมาตรฐานเนื้อหา ของวิชานั้น ๆ ได้ นอกจากนั้นในขั้นตอนอื่น ๆ ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การจัดส่งสื่อไปยังผู้เรียน และการประเมินผลการเรียนก็มีการดำเนินการโดยผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญเป็นทีมเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพของระบบการเรียนการสอนด้วยวิธีนี้

6. เป็นการเรียนการสอนที่จัดแก่ผู้เรียนเป็นจำนวนมาก สามารถจัดให้แก่ผู้เรียนได้ทั้งประเทศ การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น สามารถจัดให้แก่ผู้เรียนได้คราวละมาก ๆ โดยไม่จำกัดจำนวน สามารถจัดให้แก่ผู้เรียนได้ทั่วประเทศ ซึ่งจะต่างจากการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ชั้นเรียนหนึ่ง ๆ จะมีผู้เรียนได้จำนวนหนึ่งเท่านั้น

7. มีการจัดเครือข่ายเพื่อให้บริการสนับสนุนการศึกษา ในการจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น หน่วยงานหรือสถาบันผู้จัดส่วนใหญ่จะจัดให้มีเครือข่ายในระดับท้องถิ่นเพื่อให้บริการสนับสนุนการศึกษาของผู้เรียน เช่น อาจเป็นสถานที่ที่ผู้เรียนมาพบกับผู้สอนเพื่อติวหรือเรียน

เสริมเป็นครั้งคราว เป็นสถานที่ที่ผู้เรียนมาขอใช้บริการสื่อประเภทต่าง ๆ หรือผู้เรียนมาขอคำแนะนำปรึกษา มาขอรับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน เป็นต้น

ประโยชน์และข้อจำกัดของการศึกษาทางไกล

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่า วิธีการศึกษาทางไกลสามารถนำมาใช้ในการจัดการศึกษาให้แก่ทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ที่อยู่ในวัยเรียน ผู้ที่พ้นวัยเรียนมาประกอบอาชีพการงานแล้ว ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ โดยการศึกษากทางไกลมีคุณประโยชน์หรือมีจุดเด่นในการที่จะนำมาใช้ในการจัดการศึกษาแก่ประชาชนในหลายประการดังต่อไปนี้ (สุมาลี สังข์ศรี, 2549)

1. การขยายโอกาสทางการศึกษา การศึกษาทางไกลช่วยให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากสถาบันการศึกษา ห่างไกลจากตัวเมือง ผู้ที่อยู่ในชนบทได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียน ได้มีโอกาสเข้าถึงการศึกษ

2. การสร้างความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การศึกษาทางไกลช่วยให้บุคคลได้รับโอกาสในการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นบุคคลวัยใด อาชีพใด เพศใด อยู่ใกล้หรือไกลเพียงใด มีโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคกัน

3. การให้อิสระแก่ผู้เรียน การศึกษาทางไกลให้ผู้เรียนได้อย่างอิสระ ไม่มีการบังคับ หรือควบคุมว่าต้องศึกษาในช่วงใด ผู้เรียนสามารถจัดเวลาของตนเองว่าจะศึกษาช่วงใด ไม่ต้องรอผู้อื่นพร้อมเมื่อไรก็สามารถศึกษาได้ ผู้เรียนจะกำหนดเวลาเรียน กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ของตนเองควบคุมตนเอง และไม่ต้องไปศึกษาที่สถานศึกษาสามารถศึกษาที่บ้านของตนเอง

4. การศึกษาทางไกลเอื้อต่อผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว เพราะการเรียนโดยวิธีการของการศึกษาทางไกล ผู้เรียนสามารถจะเรียนได้ที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียน แต่จะเรียนจากสื่อด้วยตนเอง จะเรียนเวลาใดก็ได้ที่สะดวก

5. สามารถจัดการศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน การจัดการศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล สามารถรับผู้เรียนได้ไม่จำกัดจำนวน ผู้ใดสนใจและมีคุณสมบัติตามที่กำหนดก็สามารถรับได้ทั้งหมด

6. การประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เรียน การศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะผู้เรียนไม่ต้องเดินทางมาเรียนยังสถาบันการศึกษา สามารถเรียนอยู่ที่บ้านหรือในสถานที่ที่สะดวก ทำให้ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การแต่งกาย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการเข้ามาเรียน

7. มีการวางแผน การเตรียมการอย่างเป็นระบบ การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกล จะมีการวางแผนอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การผลิตสื่อ การส่ง

สื่อไปยังผู้เรียน และการติดตามประเมินผล การผลิตสื่อการสอนดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ

8. ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น ช่วยให้ผู้ ที่สนใจสามารถศึกษาหาความรู้ในเวลาใดก็ได้ที่มีเวลา หรือมีความพร้อม ไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดก็ สามารถศึกษาได้ ตลอดชีวิต

อย่างไรก็ตาม การศึกษาทางไกลก็ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างพอสมควร ซึ่งผู้นำวิธีการของ การศึกษาทางไกลไปใช้ อาจจะพึงตระหนัก ข้อจำกัดเหล่านี้ ได้แก่

1. โอกาสในการพบผู้สอน การศึกษาทางไกลเป็นการศึกษาที่จัดให้ผู้เรียนเรียนด้วย ตนเองจากสื่อต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ โอกาสที่จะพบกับผู้สอนแทบจะไม่มีเลย หรือมีน้อย อาจจะทำให้ ผู้เรียนรู้สึกขาดผู้ให้แรงจูงใจขาดผู้แนะนำ ขาดผู้ให้ความกระจ่าง เมื่อศึกษาจากสื่อด้วยตนเอง ไม่เข้าใจ ผู้เรียนไม่อาจซักถามหรือโต้ตอบกับผู้สอนในทันทีทันใดเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ผู้เรียน ไม่อาจซักถามหรือโต้ตอบกับผู้สอนในทันทีทันใดเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ประเด็นนี้อาจมีผลต่อ การเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนการมีกำลังใจศึกษาต่อเนื่องจนจบหลักสูตร จุดอ่อนดังกล่าวนี้อาจ แก้ไขได้โดยการจัดให้มีกิจกรรมพบปะระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนบ้างเป็นครั้งคราวเพื่อผู้เรียนจะได้มี โอกาสซักถามปัญหาในเนื้อหาวิชา ตลอดจนขอคำแนะนำปรึกษาในการเรียนหรือถ้ามีการใช้ สื่อคอมพิวเตอร์ผู้เรียนอาจจะติดต่อผู้สอนได้โดยตรงทางอีเมล (e-mail)

2. โอกาสในการพบเพื่อนผู้เรียนด้วยกัน ด้วยวิธีของการศึกษาทางไกล ผู้เรียนจะศึกษา ด้วยตนเองเป็นรายบุคคล จะไม่ศึกษาพร้อมกันเป็นชั้นเรียน เพราะฉะนั้นผู้เรียนแต่ละคนจะศึกษา ด้วยตนเองอยู่ที่บ้าน ขาดโอกาสที่จะพบปะซักถาม ปรึกษาหารือ ช่วยกันคิด ช่วยกันเรียน ช่วยกัน แนะนำ ดังเช่นการเรียนในชั้นเรียนแทบจะไม่มี จึงอาจทำให้ผู้เรียนรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีเพื่อน ไม่ทราบ ความเป็นไปหรือความก้าวหน้าในการเรียนของผู้อื่น ซึ่งการมีเพื่อนจะช่วยให้เกิดกำลังใจ เกิดความ พยายาม ได้เห็นตัวอย่างว่าเขาเรียนได้เราก็ควรจะเรียนได้ เป็นต้น

วิธีการที่แก้ปัญหาในประเด็นนี้ จะคล้ายกับการแก้ปัญหาในข้อ 1 คือ การจัดให้มีการพบกันระหว่างผู้เรียนเป็นครั้งคราว ซึ่งอาจจะจัดพร้อมกับการพบครูผู้สอนด้วย โดยให้ผู้เรียนมา พบเป็นกลุ่ม ในกรณีเช่นนี้จะทำให้ผู้เรียนได้พบกันเองด้วยและได้พบครูผู้สอนด้วย และนอกจากนั้น แล้วผู้เรียนอาจนัดพบปะปรึกษาหารือ ติววิชาตนเองเป็นครั้งคราวอีกก็ได้ นอกจากนั้นผู้เรียนอาจจะ สื่อสารกันทางคอมพิวเตอร์ด้วย

3. การแบ่งเวลาในการเรียนของผู้เรียน วิธีการศึกษาทางไกลนั้นให้อิสระแก่ผู้เรียนใน การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ผู้เรียนจะจัดสรรเวลาในการเรียนของตนเองจัดแบ่งเวลาจากภารกิจ ของตนเอง จะเรียนเมื่อไรก็ได้เมื่อมีความพร้อม ไม่มีใครคอยกำหนด คอยกำกับเหมือนการเรียนกับ

ครูในชั้นเรียน และไม่ต้องเรียนพร้อมกับผู้อื่นเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ใครพร้อมเมื่อใด ว่างเมื่อใด ก็สามารถเรียนได้ทันที แต่ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบก็คือ ผู้เรียนมักจะมีจุดอ่อนในการแบ่งเวลาให้กับการเรียนมีจุดอ่อนในการควบคุมตนเองให้มีวินัยในตนเองต่อการให้เวลาในการเรียนอย่างสม่ำเสมอ ผู้เรียนมักจะมีภารกิจอื่นมากมาย หรือมีสิ่งอื่นมาจูงใจมากกว่าการเรียนหรือบางรายอาจจะผัดวันประกันพรุ่งไปจนถึงเวลาสอบ ทำให้ไม่มีเวลาศึกษาจากสื่อเท่าที่ควร

ปัญหาในประเด็นนี้จะพบมาก เพราะผู้เรียนโดยวิธีการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว หรือไม่ก็เป็นผู้ที่มีภาระอื่นมากมาย ปัญหานี้ผู้เรียนจะต้องแก้ด้วยตนเอง สิ่งที่สถาบันการศึกษาทางไกลจะช่วยได้ก็คือ ช่วยให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยแนะนำแนวทางในการเรียน ในการจัดสรรเวลา ในการปรับตัวให้เข้ากับการเรียนด้วยวิธีการศึกษาทางไกล

4. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการเรียน เนื่องจากการเรียนโดยวิธีการศึกษาทางไกล ผู้เรียนจะต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อชนิดต่าง ๆ เป็นหลัก ซึ่งสื่อเหล่านี้ประกอบไปด้วยสื่อหลักและสื่อเสริม สื่อหลักเป็นสื่อที่บรรจุเนื้อหาวิชาไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ สื่อเสริมเป็นสื่อที่เสริมเนื้อหาวิชาบางส่วนบางตอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น ในการผลิตสื่อโดยเฉพาะสื่อหลักนั้นการให้เนื้อหา ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่เขียนต้องตระหนักว่าเป็นการเขียน หรือการให้เนื้อหาที่ให้ ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง ผู้เรียนไม่สามารถซักถามได้ทันทีทันใดเมื่อไม่เข้าใจเหมือนการเรียนในห้องเรียน เพราะฉะนั้นปัญหาที่อาจพบคือ การถ่ายทอดเนื้อหาเข้าใจยาก ชับซ้อน วกวน เป็นลักษณะที่ต้องกมมีการอธิบายเสริมจึงเข้าใจ ถ้าสื่อที่ผลิตออกมาเป็นเช่นนั้น จะเกิดปัญหาแก่ผู้เรียนมาก จะทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจในบทเรียน ไม่มีผู้ที่สามารถซักถามได้ ในที่สุดก็จะเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายหรืออาจจะหยุดเรียนไป

เพราะฉะนั้นวิธีแก้ไขก็คือ ต้องให้ผู้เขียนหรือผู้ผลิตสื่อตระหนักว่าสื่อที่ผลิตไม่ใช่สื่อที่ใช้เพื่อประกอบการสอนของครู แต่เป็นสื่อที่ผลิตเพื่อให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง

5. การติดต่อสื่อสารกับสถาบันการศึกษา ในการจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น ส่วนใหญ่สถาบันผู้จัดจะต้องรับผิดชอบกับนักศึกษาจำนวนมากมาย เพราะการศึกษาโดยวิธีทางไกล จะไม่มีการกำจัดรับผู้เรียน ใครสนใจก็สามารถจะสมัครเข้าเรียนได้ทั้งนั้น เพราะฉะนั้นบางหลักสูตรอาจมีผู้สมัครเรียนเป็นจำนวนหมื่นหรือมากกว่า และเมื่อสถาบันจัดการศึกษาหลายหลักสูตร ก็จะมีผู้เรียนโดยรวมนับเป็นแสนคน จากการศึกษาที่มีนักศึกษาเป็นจำนวนมาก เช่นนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างสถาบันกับนักศึกษาจึงค่อนข้างจะล่าช้า หรือมีอุปสรรคบ้าง โดยเฉพาะในสถาบันที่ยังใช้การติดต่อโดยทางไปรษณีย์ ยังไม่ได้ใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย การที่นักศึกษาติดต่อกับมหาวิทยาลัยไม่สะดวกหรือเกิดความล่าช้าจนเกิดผลเสีย เช่น ไม่ได้รับเอกสารสื่อการเรียนการสอน ไม่ได้รับการแจ้งกำหนดสอบ ไม่ได้รับการแจ้งกำหนดการลงทะเบียน จนทำให้

นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันหรือเรียนไม่ทันผู้อื่น เป็นต้น ถ้าเกิดปัญหาเช่นนี้บ่อยครั้งจะทำให้นักศึกษาเกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย และไม่พอใจกับระบบ อาจจะทำให้นักศึกษาเลิกเรียน แล้วไปเรียนกับระบบที่มีการเข้าเรียนหรือติดต่อกับมหาวิทยาลัยโดยตรงมากกว่า

วิธีการแก้ไขปัญหานี้ อาจทำได้โดย สถาบันการศึกษาจะต้องปรับระบบการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้นเช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการเรียน การลงทะเบียน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องการคำแนะนำ อาจแจกไปไว้ยังเครือข่ายของสถาบันในระดับท้องถิ่น ให้นักศึกษามารับเองได้ ส่วนการตอบคำถามหรือการติดต่อกับสถาบันซึ่งต้องการการแนะนำหรือการตัดสินใจ สถาบันอาจจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสถาบันไปประจำอยู่ในระดับท้องถิ่นอย่างทั่วถึง เพื่อให้นักศึกษาจะได้ไม่ต้องติดต่อมายังสถาบันกลางแต่เพียงแห่งเดียว เป็นต้น

จุดอ่อนเหล่านี้เป็นจุดอ่อนหลัก ๆ ที่ผู้จัดการศึกษาด้วยวิธีทางไกลพึงระวังและหาทางป้องกันแก้ไข เพื่อให้การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สุมาลี สังข์ศรี, 2549 : 4-14)

สรุป

การศึกษาทางไกลเป็นวิธีการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกัน โดยตรงเป็นส่วนใหญ่ แต่ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาวิชาความรู้ผ่านสื่อ ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง วีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ผู้เรียนจะเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน

การศึกษาทางไกลไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้คนที่อยู่ห่างไกลจากสถานศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้แต่การศึกษาทางไกลยังช่วยให้ผู้ที่มีภาระต่าง ๆ ซึ่งไม่มีเวลาเรียน ณ สถานศึกษาได้สามารถศึกษาได้ การศึกษาทางไกลช่วยให้ผู้จัด การศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมายจำนวนมากในทุกพื้นที่ได้ในคราวเดียวกัน ช่วยให้ผู้เรียนประหยัดค่าใช้จ่าย ช่วยให้ผู้เรียนทุกพื้นที่รับการศึกษามาตรฐานเดียวกันและให้อิสระในการเรียนรู้จะเรียนเมื่อใดก็ได้เมื่อพร้อมจะเรียนเร็วหรือช้าได้ตามศักยภาพของตนเอง วิธีการศึกษาทางไกลสามารถนำไปใช้และช่วยส่งเสริมการจัดการศึกษาทุกประเภท เช่น การจัดการศึกษาในระบบสามารถนำวิธีการของการศึกษาทางไกลไปเสริมการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ด้านการศึกษานอกระบบ กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบส่วนใหญ่คือผู้ที่พ้นวัยเรียนไปแล้ว ซึ่งมีอยู่มากมายมหาศาล ผู้จัดการศึกษานอกระบบสามารถนำวิธีการศึกษาทางไกลมาใช้จะช่วยให้การศึกษานอกระบบเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างขวางครอบคลุมและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งเป็นการศึกษาสำหรับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยและเป็นการศึกษาที่เริ่มจากตัวผู้เรียนว่าต้องการเรียนรู้อะไร เมื่อใดที่เ็นอย่างไรอิสระ วิธีการของการศึกษาทางไกลซึ่งบริการความรู้ผ่านสื่อที่หลากหลายจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมจะนำมาใช้กับการจัดการศึกษาตาม

อัยยาศัย เนื่องจากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นองค์ประกอบของการศึกษาตลอดชีวิต ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการศึกษาทางไกลเป็นวิธีการที่ช่วยส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (สุมาลี สังข์ศรี, 2549 : 21-22)

1.2 รูปแบบการจัดการศึกษาทางไกล

รูปแบบการศึกษาทางไกลนั้นมีการพัฒนาตั้งแต่การให้ปริญญาภายนอกของมหาวิทยาลัยลอนดอน เมื่อ ค.ศ. 1836 (พ.ศ. 2376) จนถึงปัจจุบันสามารถจัดกลุ่มรูปแบบของการศึกษาทางไกลได้เป็น 3 รูปแบบ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าจะใช้เกณฑ์ใดในการจัดตั้งต่อไปนี้ (อ้างในสุมาลี สังข์ศรี, 2549: 36-40)

1) **การจัดรูปแบบการศึกษาทางไกลโดยยึดผู้เรียน** รูปแบบการศึกษาทางไกลที่ยึดผู้เรียนเป็นหลัก สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

(1) **การศึกษาทางไกลแบบเดี่ยว (Single Mode)** เป็นการจัดการศึกษาทางไกลที่ไม่มีชั้นเรียน กลุ่มผู้เรียน คือ ผู้ที่ศึกษาด้วยตนเองจากสื่อที่บ้าน หรือสถานที่อื่น ๆ ที่สะดวกโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน

(2) **การศึกษาทางไกลแบบทวิ (Dual Mode)** (หรือนักการศึกษบางกลุ่มใช้ว่าแบบคู่ขนาน) เป็นการจัดการศึกษาทางไกลที่มีนักศึกษา 2 ประเภท คือ นักศึกษาที่เรียนแบบชั้นเรียนและนักศึกษาที่เรียนด้วยตนเอง ด้วยวิธีทางไกล (ไม่ต้องเข้าชั้นเรียน)

(3) **การศึกษาทางไกลแบบตรี (Triple Mode)** (หรือนักการศึกษบางกลุ่มใช้ว่าแบบผสมผสาน) เป็นการจัดการศึกษาทางไกลที่มีนักศึกษา 3 ประเภท คือ แบบชั้นเรียน แบบเรียนด้วยตนเองที่บ้าน และผู้ที่มาเข้าชั้นเรียนบ้าง เรียนเองบ้างตามความพร้อม

นอกจากนั้นจากรายงานการวิจัยเรื่องการจัดการเรียนการสอนทางไกล และระบบเปิด (นิคม ทาแดง และคณะ : 2534) ยังได้อธิบายรายละเอียดของรูปแบบการศึกษาทางไกลแต่ละรูปแบบ สรุปได้ดังนี้

(1) **การศึกษาทางไกลแบบเดี่ยว (Single Mode)** อาจเรียกอีกอย่างว่าการศึกษาทางไกลแบบเปิด เป็นการศึกษาที่แท้จริง ผู้เรียนจะเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ ไม่มีการเรียนแบบชั้นเรียน และที่เรียกว่าการศึกษาทางไกลแบบเปิดเพราะเปิดด้านจำนวนผู้เรียน (รับโดยไม่จำกัด) เปิดด้านคุณสมบัติของผู้เรียนเปิดด้านสถานที่เรียน (เรียนที่ใดก็ได้ ที่บ้าน ที่ทำงาน) และเปิดด้านวิธีเรียน (ผู้เรียนกำหนดวิธีเรียน และเวลาเรียนได้ด้วยตนเอง)

การศึกษาทางไกลแบบนี้ สื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญมากเพราะผู้เรียนเรียนจากสื่อประเภทต่างๆ การผลิตสื่อจึงมีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยทีมผู้เชี่ยวชาญ ส่วน

ใหญ่จะเป็นลักษณะของสื่อประสม โดยมีสื่อใดสื่อหนึ่งเป็นสื่อหลักและมีสื่ออีกหลายชนิดเป็นสื่อเสริม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก และมีรายการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง วีซีดี บทเรียนทางคอมพิวเตอร์ การสอนเสริมหรือการติวเป็นสื่อเสริม เป็นต้น ผู้เรียนไม่ต้องเดินทางมายังสถาบันเพื่อเข้าชั้นเรียน แต่จะเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ อยู่ที่บ้าน อาจจะมีการพบกลุ่มพบอาจารย์สอนเสริมบ้างเป็นครั้งคราว ณ สถานที่ที่สถาบันภายในท้องถิ่นของนักศึกษา และเมื่อถึงกำหนดเวลาสอบ นักศึกษาจะไปเข้าสอบยังสถานที่ที่สถาบันกำหนดภายในท้องถิ่นของนักศึกษา หลักสูตรที่เปิดสอนมีหลายระดับ เช่น ระดับประกาศนียบัตร (อาจเป็นการฝึกอบรมวิชาชีพต่าง ๆ ระยะสั้น ระยะยาว ด้วยวิธีการศึกษาทางไกลซึ่งนำสื่อหลายประเภทประกอบชุดฝึกอบรม และมีการอบรมแบบเผชิญหน้าเป็นครั้งคราว) ระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

สถาบันการศึกษาทางไกลในลักษณะนี้ได้แก่ มหาวิทยาลัยเปิดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในหลายประเทศในทุกภูมิภาคของโลก เช่น ในทวีปเอเชีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทยศรีลังกา ประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย ไทย ญี่ปุ่น อินเดีย ไต้หวัน ฮองกง จีน ฯลฯ ในทวีปอเมริกาใต้ ได้แก่ มหาวิทยาลัย Athabasca แห่งประเทศแคนาดาและอีกหลายประเทศ ในทวีปออสเตรเลีย ได้แก่ The Open Polytechnic of New Zealand แห่งประเทศนิวซีแลนด์ ในทวีปยุโรป ได้แก่ The Open University ของประเทศนิวซีแลนด์ ในทวีปแอฟริกา ได้แก่ University of South Africa (UNISA) แห่งประเทศแอฟริกาใต้ การจัดการศึกษาทางไกลแบบนี้นอกจากจะนิยมในระดับอุดมศึกษาแล้วยังใช้ได้กับการศึกษาระดับอื่น ๆ ด้วย เช่น ระดับการศึกษาพื้นฐาน และระดับต่ำกว่าอุดมศึกษา

(2) การศึกษาทางไกลแบบคู่หรือคู่ขนาน (Dual Mode) เป็นการจัดการศึกษาในลักษณะที่เดิมสถาบันการศึกษา จัดการศึกษาแบบชั้นเรียนอยู่ แต่ด้วยความต้องการทางการศึกษามีมากขึ้น สถาบันการศึกษาต้องการจะสนองความต้องการของประชาชนให้ทั่วถึง จึงได้นำวิธีการศึกษาทางไกลมาจัดคู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบชั้นเรียน หลักสูตรแต่ละหลักสูตรจะจัดการศึกษาคู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบชั้นเรียน จึงได้นำวิธีการศึกษาทางไกลมาจัดคู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบชั้นเรียน หลักสูตรแต่ละหลักสูตรจะจัดการศึกษาทั้งแบบชั้นเรียน และแบบทางไกลให้ผู้เรียนเลือกลงทะเบียนเรียนได้ ในส่วนของการจัดการศึกษาทางไกลจะใช้วิธีการ ขั้นตอน เช่นเดียวกับการศึกษาทางไกลแบบเดี่ยวทุกประการ ใช้สื่อประสมหลากหลายชนิดเป็นตัวกลางถ่ายทอดความรู้ ในลักษณะนี้ผู้เรียนจะเลือกตั้งแต่ลงทะเบียนว่าจะเลือกเรียนแบบชั้นเรียนหรือแบบทางไกล โดยเนื้อหาจะเหมือนกันและการประเมินผลจะทำพร้อมกัน โดยทั่วไปสถาบันการศึกษาจะจัดสอบ ณ สถานที่ที่กำหนดภายในท้องถิ่นของนักศึกษา นักศึกษาไม่ว่าจะเลือกเรียนแบบก็จะมาสอบด้วยกัน

สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาทางไกลแบบคู่ขนานนี้ ปัจจุบันมีอยู่มากและคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ มีอยู่ทุกประเทศ ประเทศละหลายมหาวิทยาลัยทั้งในทวีปยุโรป อเมริกา แอฟริกา และออสเตรเลีย เช่นในประเทศออสเตรเลีย เช่น ในประเทศออสเตรเลีย ได้แก่ University of New England, Deakin University, Queensland University, Monash University และอีกหลายแห่ง แนวโน้มจะมีสถาบันการศึกษาในลักษณะนี้มากขึ้นมากขึ้น

(3) การศึกษาทางไกลแบบตรีหรือแบบผสมผสาน (Triple Mode) แบ่งออกเป็น 3 แบบ ย่อย ๆ คือ

(3.1) การศึกษาทางไกลแบบตลาดวิชา (Academic market place) สถาบันการศึกษาจะจัดการศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งแบบชั้นเรียน และแบบทางไกล (คือ สอบผ่านสื่อประเภท ต่าง ๆ) ผู้เรียนสามารถจะเรียนได้ทั้งแบบชั้นเรียน และเรียนจากสื่อที่บ้านผสมผสานกัน โดยไม่ต้องเลือกเพียงแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น

(3.2) จัดแบบเครือข่ายสหการ ในลักษณะนี้จะมีสถาบันอุดมศึกษาหลัก (หรือแม่ข่าย) อยู่ 1 สถาบัน และสถาบันหลักนี้จะเชิญชวนสถาบันอื่นที่จัดการเรียนการสอนด้วยวิธีทางไกล (จะเป็นทางไกลแบบมหาวิทยาลัยเปิด หรือแบบคู่ขนานก็ได้) มาเป็นเครือข่าย แล้วเปิดให้ผู้สนใจ/ผู้เรียน เลือกลงทะเบียนวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เป็นเครือข่าย ให้เป็นหลักสูตรตามที่มหาวิทยาลัยแม่ข่ายกำหนด เมื่อผู้เรียนเรียนครบทุกวิชาตามหลักสูตรก็จะได้รับปริญญาที่ออกโดยสถาบันแม่ข่าย

(3.3) แบบไร้พรมแดน (Borderless) เป็นลักษณะที่สถาบันออกแบบหลักสูตรและการเรียนการสอนให้นักศึกษาต้องเรียนทั้งแบบชั้นเรียนในบางช่วง เรียนจากสื่อต่าง ๆ ในบางช่วง และเรียนทั้งชั้นเรียนแบบแบบทางไกลในบางช่วง

2) การจัดรูปแบบการศึกษาทางไกลโดยยึดระบบการถ่ายทอด จำแนกเป็น 7 รูปแบบ คือ

(1) การศึกษาภายนอก (External Studies) เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาของสถาบันการศึกษาอื่นมาศึกษา และสอบข้อสอบของมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของหลักสูตรได้ เมื่อสอบได้ครบตามหลักสูตรจะได้ประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตรของสถาบันเจ้าของหลักสูตร

(2) การศึกษาแบบขยายสาขา (Extension Studies) เป็นการขยายโอกาสให้นักศึกษาที่อยู่ห่างไกลจากสถาบันแม่ ได้ศึกษาจากสื่อต่าง ๆ มีการจัดตั้งสาขาขึ้นตามเมืองต่าง ๆ ของประเทศให้นักศึกษาติดต่อไป

(3) **การศึกษาแบบในและนอกวิทยาเขต** (Extra – Mural Studies หรือ On – Off Campus) เป็นระบบที่มีทั้งนักศึกษาแบบชั้นเรียน (On – Campus) และนักศึกษาที่เรียนด้วยตนเอง (Off – Campus)

(4) **การศึกษาทางไปรษณีย์** (Correspondence Studies) ผู้เรียนจะเรียนที่บ้าน โดยสถาบันส่งเอกสารไปให้ทางไปรษณีย์ และอาจมีสื่อเสริมอื่น ๆ ด้วยต่อมาได้ใช้คำว่าการศึกษาทางไกลแทน

(5) **การศึกษาแบบตลาดวิชา** (Open Admission Program) มีนักศึกษา 3 กลุ่ม คือผู้ที่มาเข้าชั้นเรียนได้ ผู้ที่ศึกษาด้วยตนเอง และผู้ที่มาเข้าชั้นเรียนบ้าง ศึกษาด้วยตนเองบ้าง

(6) **การศึกษาแบบมหาวิทยาลัยเปิด** (Open University System) ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากชุดการสอน โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนแต่อาจมีการพบผู้สอนในลักษณะของการสอนเสริม การอบรมบ้าง

(7) **การเรียนระบบเปิด** (Open Learning System) เป็นลักษณะของการจัดตั้งสถาบันขึ้น อาจเรียกว่า สถาบันการเรียนรู้แบบเปิด (เช่นในแคนาดา) สถาบันจะเป็นตัวแทนจัดหาโปรแกรมการเรียนจากสถาบันต่างๆ มาให้โดยสถาบันอาจไม่ต้องมีหลักสูตรของตนเอง ผู้สนใจสมัครเข้าเรียนได้โดยเรียนจากสื่อตามที่กำหนดเมื่อเรียนจนจะได้รับประกาศนียบัตรหรือปริญญาจากสถาบันต่างๆ ที่เป็นเจ้าของหลักสูตร

3) **การจัดรูปแบบการศึกษาทางไกลโดยยึดโครงสร้างสื่อการศึกษา** สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบหลัก คือ

(1) **รูปแบบที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อแกนกลาง** สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักและอาจมีสื่ออื่น เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติเป็นสื่อเสริม

(2) **รูปแบบที่ยึดสื่อแพร่เสียงและภาพเป็นสื่อกลาง** นั่นก็คือมีสื่อประเภทรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นสื่อหลัก แล้วมีสื่ออื่น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ เทปเสียง ภาพชุด การสอนเสริมเป็นสื่อเสริม

(3) **รูปแบบที่ยึดสื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่อแกนกลาง** นั่นก็คือใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาในลักษณะต่าง ๆ แล้วใช้สื่ออื่น ๆ เสริม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติ เป็นต้น

จากการศึกษารูปแบบของการศึกษาทางไกล พบว่าสามารถจัดแบ่งได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้เกณฑ์ใดแบ่งดังรายละเอียดที่กล่าวข้างต้น ในปัจจุบันนั้นจะพบว่ามีการใช้เกณฑ์ผสมผสานกัน คือส่วนใหญ่จะแบ่งเป็นการศึกษาทางไกลแบบเดี่ยวหรือแบบเปิด การศึกษาทางไกลแบบคู่ขนาน และการศึกษาทางไกลแบบผสมผสานแล้วในแต่ละแบบในส่วนที่เป็นการเรียนการสอน

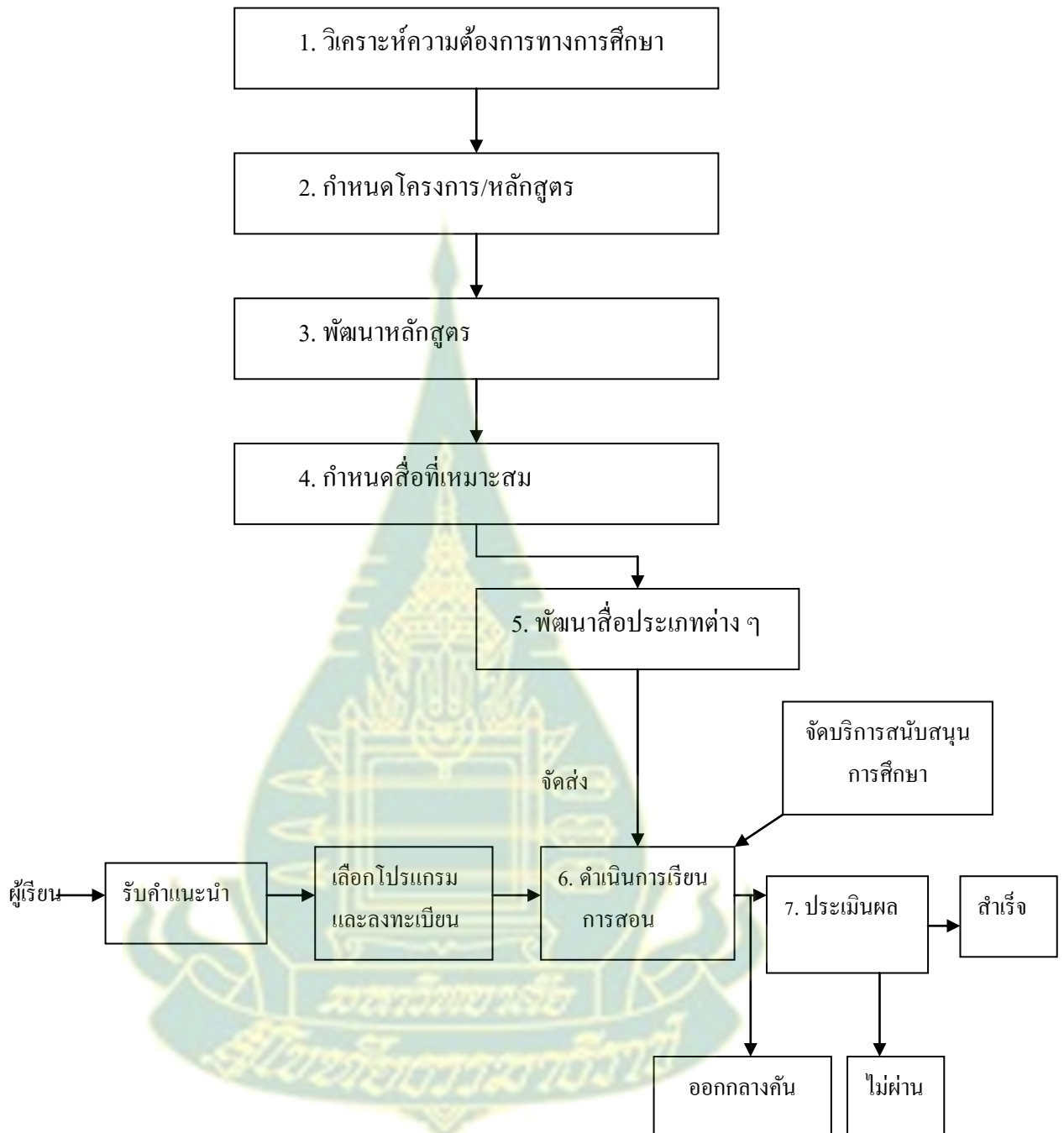
แบบทางไกลยังแบ่งตามประเภทของสื่อที่ใช้อีกโดยแบ่งเป็นแบบที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นแกนกลาง แบบที่ใช้สื่อภาพและเสียงเป็นสื่อแกนกลาง และแบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อแกนกลาง (ซึ่งแบบหลังนี้กำลังได้รับการพัฒนาอย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก) (สุมาลี สังข์ศรี, 2549: 35-40)

1.3 ขั้นตอนการจัดการศึกษาทางไกล

จากการศึกษา ขั้นตอนในการจัดการศึกษาด้วยวิธีทางไกล ของนักการศึกษา จากทั้งในและต่างประเทศ พบจะสรุปขั้นตอนหลัก ๆ ในการจัดการศึกษาทางไกลได้ว่าประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ คือ (ดังแผนภูมิที่ 1)

1. ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษา
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตร
3. พัฒนาหลักสูตร
4. กำหนดสื่อที่เหมาะสม
5. พัฒนาสื่อ
6. ดำเนินการเรียนการสอน และจัดบริการสนับสนุนผู้เรียน
7. ประเมินผล





แผนภูมิที่ 1 สรุปขั้นตอนในการจัดการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนทั้ง 7 นี้ สอดคล้องกับขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเช่นกัน

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนสามารถสรุปได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษา

ในขั้นนี้เป็นการที่หน่วยงานหรือสถาบันที่จะจัดการศึกษาโดยวิธีทางไกลทำการสำรวจศึกษาสภาพความต้องการทางการศึกษาของสังคมในช่วงเวลานั้น ๆ โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพแวดล้อม ด้านโครงสร้างประชากร ความก้าวหน้าทางวิชาการ และเทคโนโลยี เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ว่าในช่วงเวลานั้น ๆ ควรจะจัดการศึกษาทางด้านใด จึงจะสนองความต้องการของสังคมและสอดคล้องกับสภาพสิ่งแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปแล้วจึงกำหนดเป็นโครงการคร่าวๆ ว่า ควรจะจัดทำหลักสูตรใด นอกจากนั้นหน่วยงานหรือสถาบันอาจทำการสำรวจความต้องการจากผู้ที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรหรือโครงการนั้น ๆ ด้วย เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการเปิดหลักสูตรดังกล่าว เช่น สมมติว่าจากการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคม แล้วพบว่าการศึกษาทางด้านวิชาชีพหรืออาชีวศึกษากำลังเป็นที่ต้องการของสังคมมาก จากนั้นหน่วยงานหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องอาจจะทำการศึกษาความต้องการของผู้ที่คาดว่าจะเป็กลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรดังกล่าวด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นที่ยืนยันและให้ได้ข้อมูลละเอียดยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตร

หลังจากมีการกำหนดเป็นที่แน่นอนแล้วว่า จะจัดโครงการใด หรือหลักสูตรใด หน่วยงานหรือสถาบันผู้รับผิดชอบต้องทำการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตรดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางว่าหลักสูตรหรือโครงการนั้นต้องการให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความรู้ หรือได้รับประโยชน์ หรือมีการพัฒนาไปในด้านใดบ้าง และสังคมจะได้รับผลอย่างไรบ้าง ทั้งนี้วัตถุประสงค์จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษา ผู้จัดการศึกษาทางไกลอาจจะนำข้อมูลจากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากทั้งผู้ที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ใช้บัณฑิตหรือผู้จบจากหลักสูตรนั้น ๆ เข้าทำงาน ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นแนวทางหรือเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรด้วย

ขั้นที่ 3 การพัฒนาหลักสูตร

เป็นการกำหนดกรอบของเนื้อหาที่จะให้กลุ่มเป้าหมายได้ศึกษาโดยจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 2 ในการพัฒนาหลักสูตรนี้ ผู้รับผิดชอบอาจใช้ข้อมูลพื้นฐานจากการศึกษาความต้องการความคาดหวังของทั้งกลุ่มเป้าหมายและผู้ที่เกี่ยวข้องดังเช่นในขั้นที่ 2 มาเป็น

แนวทางด้วยสำหรับกรรมการที่มาร่วมในการพัฒนาหลักสูตรนั้น วิจิตร ศรีส้าน และคณะ (2529: 25) ได้กล่าวว่า “ในขั้นนี้สถาบันการศึกษาทางไกลจะกระทำในรูปของการแต่งตั้งคณะกรรมการการพัฒนาหลักสูตรขึ้น โดยคณะกรรมการชุดนี้จะประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางด้าน ต่าง ๆ ทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญสื่อ ในบางกรณีจะมีผู้ที่กำลังปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้จากหลักสูตรนั้นโดยตรงรวมทั้งผู้ที่จะเป็นผู้เรียนเข้ามาร่วมเป็นกรรมการพัฒนาหลักสูตรด้วย”

ในขั้นของการพัฒนาหลักสูตรนี้ ประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

- กำหนดหลักการและเหตุผลความจำเป็นของการมีหลักสูตร
- กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- กำหนดโครงสร้างของหลักสูตร
- กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้
- จัดทำร่างคำอธิบายรายวิชา (เนื้อหา) ของแต่ละวิชาที่กำหนดไว้ตามโครงสร้างหลักสูตร
- ขออนุมัติเปิดหลักสูตร

ในขั้นนี้จะได้รายละเอียดของหลักสูตรว่าในหลักสูตรนั้น ๆ เช่น หลักสูตรปริญญาตรี การศึกษานอกระบบจะประกอบไปด้วยวิชาอะไรบ้าง รวมตลอดหลักสูตรผู้เรียนจะต้องเรียนกี่วิชา กี่หน่วยกิต และแต่ละวิชามีขอบข่ายเนื้อหาเป็นอย่างไร

ขั้นที่ 4 การพิจารณากำหนดสื่อที่เหมาะสมสำหรับการจัดการศึกษาด้วยวิธีทางไกล

ในขั้นนี้ คณะกรรมการจัดทำโครงการ/หลักสูตรจะร่วมกันพิจารณากำหนดสื่อที่จะใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้จากผู้สอนไปยังผู้เรียน ตามรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องประเภทของการใช้สื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ปรากฏว่าการถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยใช้สื่อนั้นอาจใช้สื่อได้หลากหลายชนิดหรือที่เรียกว่าสื่อประสม และอาจเลือกได้หลายรูปแบบ เช่น แบบใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก แบบใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์เป็นสื่อหลัก และแบบใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก เป็นต้น และจะใช้สื่อใดบ้างเป็นสื่อเสริม คณะกรรมการจะต้องกำหนดก่อนว่าจะใช้รูปแบบใดในการพิจารณาว่าจะใช้สื่อในรูปแบบใดนั้น อาจจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เช่น สภาพของกลุ่มเป้าหมาย ความพร้อมของหน่วยงานหรือสถาบันผู้จัดการศึกษาทางไกลและสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมว่าสื่อใดจะมีความเป็นไปได้ เป็นต้น เช่น ในสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมของประเทศหนึ่ง อาจจะใช้สื่อที่มีความทันสมัย มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก ๆ ได้ เพราะประชาชนมีความพร้อมในเรื่องเงินทุน ความพร้อมในเรื่องระบบสาธารณูปโภค เช่น มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกพื้นที่ เป็นต้น แต่

ในสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมของอีกประเทศหนึ่งอาจจะยังไม่มีความพร้อมที่จะใช้สื่อที่มีความก้าวหน้ามาก ๆ เพราะยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ อาจจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การพัฒนาสื่อสำหรับการจัดการศึกษาด้วยวิถีทางไกล

ขั้นนี้จะประกอบไปด้วย 3 ขั้นย่อย ๆ คือ 1) ขั้นวางแผนผลิตสื่อ 2) ขั้นการผลิตสื่อ 3) ขั้นประเมินหรือทดสอบประสิทธิภาพสื่อ

1) ขั้นวางแผนผลิตสื่อ

ในขั้นนี้จะมีการจัดตั้งคณะกรรมการผลิตสื่อขึ้น ขอยกตัวอย่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรียกว่าคณะกรรมการกลุ่มผลิต คณะกรรมการชุดนี้จะรับผิดชอบตั้งแต่ขั้นวางแผน ขั้นผลิต ไปจนถึงขั้นทดสอบประสิทธิภาพของสื่อที่ผลิตขึ้นก่อนนำไปใช้จริง คณะกรรมการผลิตสื่อส่วนใหญ่แล้วจะประกอบไปด้วยกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ กัน เช่น ด้านเนื้อหา นั้น ๆ ด้านสื่อ ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา (สำหรับจำนวนนั้น ตัวอย่างของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จะประกอบไปด้วยกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ กัน เช่น ด้านเนื้อหา นั้น ๆ ด้านสื่อ ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา (สำหรับจำนวนนั้น ตัวอย่างของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จะประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 8-9 คน โดยมีกรรมการ ด้านสื่อ 1 คน ด้านวัดผลการศึกษา 1 คน นอกจากนั้นเป็นกรรมการด้านเนื้อหาทั้งหมด ในขั้นวางแผนนี้ คณะกรรมการจะนำหลักสูตร (จากขั้นที่ 3) มาทำการวิเคราะห์ ในหลักสูตรจะกำหนดกลุ่มเนื้อหาหรือรายวิชาได้ว่าประกอบไปด้วยวิชาอะไรบ้าง ก็วิชา เช่น หลักสูตรการปกครองท้องถิ่นระดับปริญญาตรีอาจประกอบไปด้วย 24 วิชา (มสธ. เรียกว่า ชุดวิชา) และในแต่ละวิชาหรือชุดวิชาจะกำหนดกรอบของเนื้อหาคร่าว ๆ ไว้ เรียก Course-description สมมุติว่าจะผลิตสื่อสำหรับวิชาที่ 1 ก่อน คณะกรรมการกลุ่มนี้จะนำรายละเอียดของวิชาที่จะผลิต (Course-description) มาศึกษาวิเคราะห์อย่างละเอียด แล้วกำหนดเนื้อหาที่จะผลิตสื่อหลักก่อน เช่น ถ้าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักก็จะกำหนดว่าจะแยกเนื้อหาย่อยออกมาเป็นกี่บท (หรือกี่หน่วย สำหรับ มสธ.) พร้อมทั้งกำหนดว่าแต่ละบทหรือหน่วยจะมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องอะไร หรืออาจเรียกว่าการกำหนดโครงร่างของเนื้อหา (เช่น ของ มสธ. ใน 1 ชุดวิชา ซึ่งมีค่า 6 หน่วยกิต จะประกอบไปด้วย 15 บท หรือ 15 หน่วย) เนื้อหาในแต่ละบทหรือหน่วยจะต้องไม่ซ้ำซ้อนกันแต่จะต้องเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน และรวมทุกบทแล้วจะต้องครอบคลุม Course-description ของวิชานั้นทั้งหมด สื่อหลักจะต้องบรรจุเนื้อหาที่ครบสมบูรณ์ของวิชานั้น ๆ จะต้องเป็นสื่อที่ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ในวิชานั้น ๆ อย่างสมบูรณ์ ถึงแม้ว่าผู้เรียนจะไม่มีเวลาศึกษาสื่อเสริมก็ไม่ทำขาดเนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งไป จากนั้นจึงมากำหนดสื่อเสริมว่าจะมีสื่อใดเป็นสื่อเสริมบ้าง เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง หรือบางส่วนของเนื้อหาในสื่อหลักให้เป็นที่เข้าใจมากขึ้น ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น คณะกรรมการจะร่วมกันพิจารณาว่าจะนำเนื้อหาส่วนใดมาจัดทำสื่อเสริม

2) **ขั้นการผลิตและจัดทำสื่อ**

สมมุติว่าถ้าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก ในขั้นนี้คณะกรรมการจะกำหนดตัวผู้เขียนในแต่ละบท (หรือแต่ละหน่วย) สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์นั้นโดยทั่ว ๆ ไป ผู้เขียนจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องานั้นๆ ซึ่งอาจจะเชิญมาจากสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานต่าง ๆ และอาจจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกรรมการวางแผนผลิตเอกสารอยู่แล้ว สำหรับสื่อเสริมผู้ผลิตได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสื่อ ซึ่งจะไปจัดหาที่ผลิตต่อไป เมื่อกำหนดตัวผู้ผลิตสื่อต่าง ๆ แล้ว ผู้ผลิตเริ่มดำเนินการผลิต สำหรับกรณีของสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ผลิตจะจัดทำในรูปของร่างเอกสารก่อน เมื่อจัดทำร่างสำเร็จแต่ละบท/หน่วย คณะกรรมการจะมาร่วมประชุมเพื่อช่วยพิจารณาเนื้อหาที่เขียนและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้มีความชัดเจน สมบูรณ์เข้าใจง่ายมากขึ้น และไม่ซ้ำซ้อนกันระหว่างบท จากนั้นผู้ผลิตนำไปปรับปรุงแก้ไข และอาจจะนำมาเข้าที่ประชุมอีกครั้งจนกรรมการเห็นชอบ จะกระทำเช่นนี้ทุกหน่วยหรือทุกบท เมื่อกรรมการเห็นชอบกับเนื้อหาของทุกหน่วยแล้วจึงจะส่งไปดำเนินการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มต่อไป ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์หรือเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดทำแบบฝึกหัดควบคู่ไปด้วย

สำหรับสื่ออื่น ๆ ได้แก่ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง สไลด์ สื่อโสตทัศน์ (ภาพถ่าย แผนผัง ภาพสามมิติ) จะมีขั้นตอนการผลิตที่แตกต่างกันออกไป

ในการผลิตสื่อแต่ละประเภทเหล่านี้ผู้ที่ให้เนื้อหาคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ส่วนผู้ผลิตสื่อจะเป็นผู้ชำนาญการด้านสื่อชนิดนั้นๆ

3) **ขั้นทดสอบประสิทธิภาพสื่อ**

ในขั้นนี้คณะกรรมการได้นำสื่อที่ผลิตขึ้น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายจำนวนน้อยก่อนเพื่อดูผลจากการทดลองนั้นว่า ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจเพียงใด เนื้อหาครอบคลุมเพียงใด รูปแบบสื่อ ขนาดตัวหนังสือ ภาพประกอบ ฯลฯ เหมาะสมเพียงใด กิจกรรมเสริมหรือแบบฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสมสอดคล้องเพียงใด สื่อมีความเหมาะสมที่จะให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองหรือไม่ สื่อประเภทอื่น ๆ ก็จะมีการนำมาทดลองใช้เช่นกัน เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง หรือรายการวิทยุโทรทัศน์ก็จะมี การนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก ๆ ก่อนแล้วนำผลการทดลองใช้มาปรับปรุงสื่อก่อนที่จะไปจัดการเรียนการสอนแก่กลุ่มเป้าหมายจริงต่อไป

ขั้นที่ 6 ขั้นดำเนินการเรียนการสอนหรือขั้นนำสื่อไปใช้

ในขั้นนี้จะประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อย ๆ หลายขั้นตอน ตั้งแต่ผู้เรียนเริ่มสมัครเข้าเรียนไปจนถึงการประเมินผล

ขั้นตอนของการเรียนการสอนนี้ก็คือ ขั้นที่ผู้เรียนเรียนจากสื่อต่างๆ ตามที่สถาบันจัดส่งไปให้ด้วยตนเอง และประกอบกิจกรรมเสริมอื่นๆ จนครบหลักสูตรแล้วมีการประเมินผลการเรียนรู้

ของผู้เรียน ผู้เขียนขอยกตัวอย่างของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดังที่ วิจิตร ศรีสอ้าน ได้เขียนไว้ในเรื่องวิธีการจัดการศึกษาในเอกสารชื่อการศึกษาทางไกล (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2529 : 10) ดังนี้

กิจกรรมการเรียนการสอนแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

| กิจกรรม | วิธีการ |
|--|--|
| 1. การสมัครเป็นนักศึกษา | <ol style="list-style-type: none"> 1. ขอชื่อใบสมัครทางไปรษณีย์หรือชื่อที่สถานที่ที่กำหนดทั่วประเทศ 2. ส่งใบสมัครทางไปรษณีย์ 3. ตรวจสอบหลักฐานแล้วตอบรับทางไปรษณีย์ |
| 2. การลงทะเบียน | <ol style="list-style-type: none"> 1. ทางไปรษณีย์ |
| 3. การเรียนการสอน | <ol style="list-style-type: none"> 1. เรียนด้วยตนเองจากสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งได้แก่ เอกสารการสอนแบบฝึกปฏิบัติ และเทปเสียงที่ส่งให้ทางไปรษณีย์ 2. ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงสัปดาห์ละ 1 รายการ มีจำนวน 15-17 รายการต่อ 1 ชุดวิชา 3. ชมรายการวิทยุโทรทัศน์เดือนละ 1 รายการ จำนวน 5-7 รายการ ต่อชุดวิชา 4. เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ในจังหวัดที่เป็นที่อยู่ของนักศึกษาเอง สอนเสริม 2-3 ครั้งต่อภาคการศึกษา |
| 4. การสอบไล่หรือประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน | <ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดสนามสอบ ณ ศูนย์บริการการศึกษาทุกจังหวัดทั่วประเทศ (ตั้งอยู่ ณ มหาวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ และโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด) 2. ถ้าสอบไล่ประจำภาคไม่ผ่าน ให้โอกาสสอบซ่อมตามเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ภายในภาคการศึกษาถัดไป ณ สนามสอบทั่วประเทศเช่นเดิม |

สำหรับบางสถาบันอาจจะมีการประเมินระหว่างเรียนด้วย เช่น การทำแบบฝึกหัด การทำกิจกรรม การทำรายงาน การฝึกปฏิบัติต่างๆ และนำคะแนนที่ได้มารวมกับการสอบครั้งสุดท้าย

ขั้นที่ 7 ขั้นการประเมินผลการจัดการศึกษาทางไกล

เป็นขั้นประเมินระบบการจัดการศึกษาทั้งหมด ซึ่งจะครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการดำเนินงานไปจนถึงผลการจัดการศึกษา

ในส่วนของบริบท อาจประเมินในด้านสภาพความพร้อมในการเตรียมการความเป็นไปได้ในการจัดการศึกษาโดยวิธีทางไกล

ในส่วนปัจจัยป้อนอาจประเมินเกี่ยวกับสื่อต่างๆ เช่น เอกสารการสอน รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ เทปเสียง ฯลฯ และประเมินบริการสนับสนุนต่างๆ เช่น บริการแนะแนว บริการห้องสมุด ฯลฯ

ในส่วนของกระบวนการดำเนินงานจะประเมินกระบวนการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด ตั้งแต่ นักศึกษาสมัครเข้าศึกษาไปจนถึงการวัดผลการศึกษา

ในส่วนของผลการศึกษาอาจประเมินด้านปริมาณและคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ด้านปริมาณพิจารณาจากจำนวนนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียน ด้านคุณภาพพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยการสอบหรือการวัดด้วยวิธีอื่นๆ ที่สถาบันกำหนด

นักการศึกษาบางท่านอาจจะนำเอาการประเมินผลการเรียนรู้หรือประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนซึ่งอยู่ในช่วงสุดท้ายของขั้นการดำเนินการเรียนการสอน (ขั้นที่ 6) มากล่าวรวมอยู่ในขั้นที่ 7 นี้

นอกจากขั้นตอนหลักทั้ง 7 ขั้นแล้ว การจัดการศึกษาทางไกลยังมีบริการสนับสนุนการศึกษาเพื่อเสริมการจัดการเรียนการสอนอีกด้วย

บริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support) เป็นบริการที่สถาบันหรือหน่วยงานผู้จัดการศึกษาทางไกลจัดขึ้นเพื่อเสริมการเรียนการสอน เพื่อช่วยผู้เรียนให้สามารถเรียนได้จนจบหลักสูตร เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ของการศึกษาทางไกลเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีภาระต่างๆ มากมาย ไม่มีเวลาให้กับการเรียนเพียงอย่างเดียว บางครั้งอายุมาก จบการศึกษาไปนาน ไม่มั่นใจในการเรียน ต้องเผชิญปัญหาต่างๆ เพราะฉะนั้นบริการนี้จึงจำเป็น นักการศึกษาหลายท่านกล่าวว่าเป็นบริการที่ช่วยให้การศึกษาทางไกลประสบผลสำเร็จ ขอบเขตของบริการที่จัดอาจมากน้อยต่างกันในแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวนและลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรที่จัด ความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบัน บริการที่จัดส่วนมาก ได้แก่

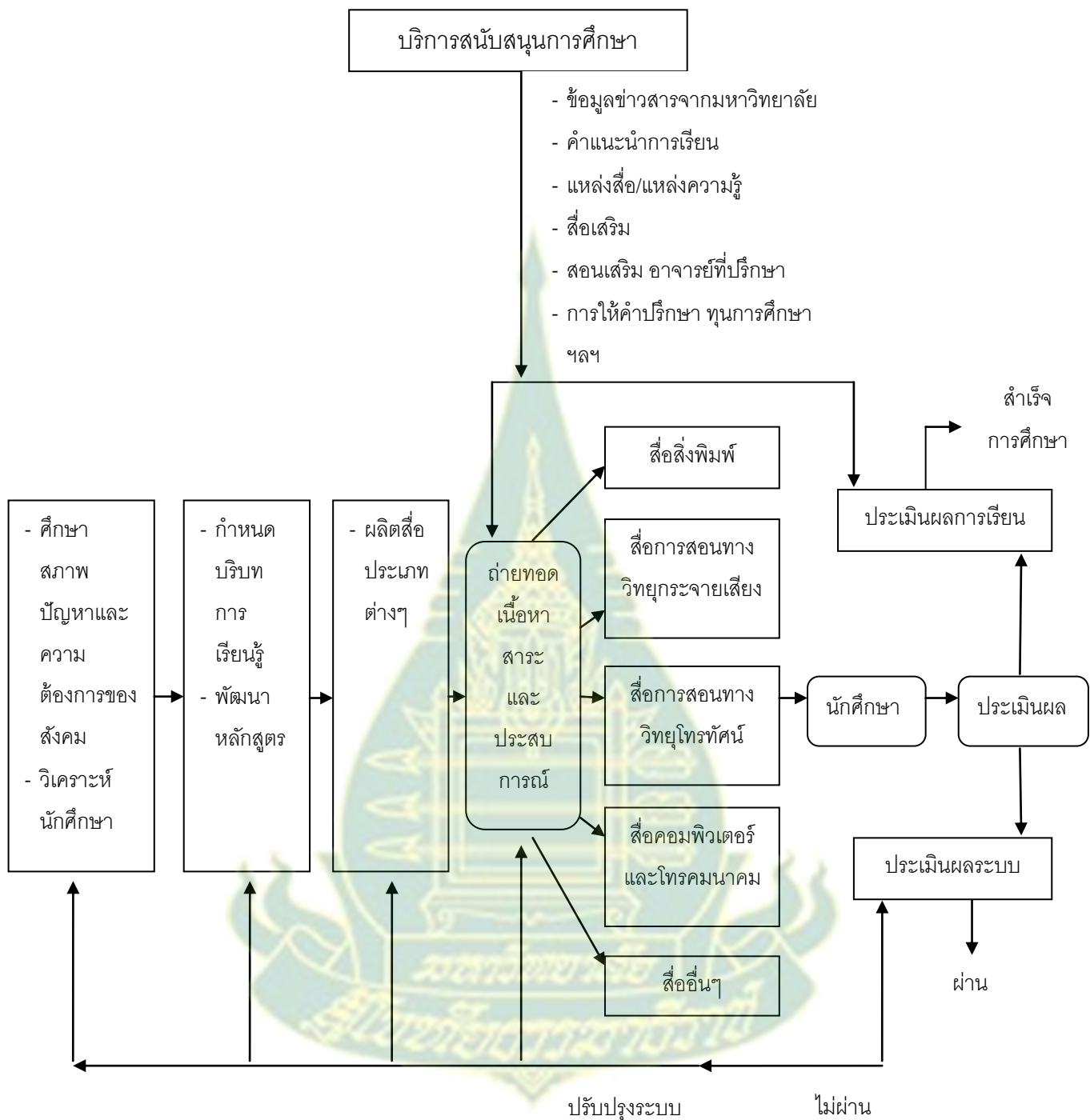
- บริการข่าวสารข้อมูลจากสถาบัน
- การพบปะระหว่างผู้เรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษา

- การพบกลุ่มระหว่างผู้เรียน
 - การสอนเสริม
 - บริการสื่อเสริม
 - บริการตอบปัญหา ให้คำแนะนำในเรื่องวิธีเรียน
 - บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ
 - การจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ
 - บริการห้อง lab หรือสถานที่ฝึกปฏิบัติ
 - บริการทุนสนับสนุนการเรียน
 - บริการแหล่งความรู้ในรูปแบบต่างๆ
- ฯลฯ

จากขั้นตอนทั้งหมดพบว่า ขั้นตอนหรือกระบวนการจัดการศึกษาด้วยวิธีทางไกลในขั้นแรกๆ ไม่แตกต่างจากการจัดการศึกษาด้วยวิธีอื่นๆ มากนัก โดยเฉพาะในขั้นการวิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษา การกำหนดวัตถุประสงค์ การพัฒนาหลักสูตร นับว่าคล้ายกับการเริ่มต้นของการจัดการศึกษาด้วยวิธีอื่นๆ จะเริ่มต่างจากการจัดการศึกษาด้วยวิธีอื่นๆ ในขั้นตอนที่ 4 การพิจารณากำหนดสื่อในการถ่ายทอดความรู้ ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนาสื่อ และขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการเรียนการสอนโดยผู้เรียนจะเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล สามารถแสดงได้ดังแผนภูมิ ดังนี้





แผนภูมิที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการศึกษา โดยวิธีการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนทั้ง 7 ขั้น เป็นขั้นตอนหลักๆ ที่หน่วยงานผู้จัดการศึกษาทางไกล จะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยภายในแต่ละขั้นตอนอาจจะแตกต่างกันไปบ้างตามกลุ่มเป้าหมาย สภาพสังคม สิ่งแวดล้อมของแต่ละแห่ง

ดังเช่นที่ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสุขอาน กล่าวสรุปได้ว่า หลังจากศึกษาการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในหลายภูมิภาค ในที่สุดสรุปว่าไม่สามารถจะเลียนแบบของมหาวิทยาลัยใดมหาวิทยาลัยหนึ่งได้เลย จะต้องพัฒนารูปแบบขึ้นมาเองโดยนำแนวทางที่ได้มาปรับประยุกต์ให้เข้ากับสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ของประเทศ

คำกล่าวของท่านนี้นับว่าเป็นความจริงอย่างยิ่ง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือในช่วง พ.ศ. 2544-2545 ผู้เขียนและคณะดำเนินการวิจัยเรื่องการศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ : ประสพการณ์ประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนการศึกษาทางไกลของไทยในศตวรรษที่ 21 พบว่าสถาบันการศึกษาทางไกลในแต่ละประเทศมีขั้นตอนหลักๆ ในการจัดการศึกษาทางไกลคล้ายกัน แต่ในรายละเอียดแล้วแตกต่างกันไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สังคม สิ่งแวดล้อม และกลุ่มเป้าหมายของประเทศนั้นๆ (สุมาลี สังข์ศรี, 2549 : 46-58)

1.4 การจัดการศึกษาทางไกลของประเทศต่าง ๆ

- ประเทศอังกฤษ

การจัดการศึกษาทางไกลของประเทศอังกฤษที่มีชื่อเสียงและเป็นแม่แบบในการจัดการศึกษาทางไกล คือ มหาวิทยาลัยเปิดแห่งอังกฤษ (The UK Open University) ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกคนทั้งในอังกฤษหรือในประเทศสหภาพยุโรปที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เข้าเรียนได้ ไม่ว่าจะเป็นคนปกติหรือคนพิการที่เรียนได้ โดยบริการทั้งหลักสูตรปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ ประสพการณ์โดยไม่ต้องการโบปริญญา มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนในปัจจุบันถึง 165,000 คน เป็นระดับปริญญาตรี 125,000 คน และปริญญาโท ปริญญาเอก 40,000 คน สื่อการศึกษาที่ใช้เป็นสื่อประสมโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และมีวิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ การสอนเสริม เป็นสื่อเสริม

มหาวิทยาลัยเปิดแห่งอังกฤษสนับสนุนการเรียนการสอนผู้เรียนตามพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยศูนย์ภูมิภาค 13 แห่ง และศูนย์การเรียนในห้องถิ่นอีก 300 แห่ง ทำหน้าที่ในการจัดสอนเสริมและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยให้ความจริงจังกับการประกันคุณภาพการศึกษามาก ด้วยการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบการประกันคุณภาพ มีการประเมินภายในโดยคณะกรรมการ

คุณภาพและมาตรฐาน และการให้หน่วยงานอื่นจากภายนอกมาประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

- ประเทศญี่ปุ่น

ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีการขยายตัวอย่างกว้างขวางรวดเร็วในเรื่องการศึกษาทางไกลมากในปัจจุบัน จะเห็นได้จากการศึกษาทางไกลของญี่ปุ่นในปี ค.ศ.1985 มีเพียงมหาวิทยาลัยจัดการศึกษาทางอากาศ (University of the Air-UA) และมหาวิทยาลัยอีก 2 – 3 แห่งที่จัดการศึกษาทางไกล แต่ในปี ค.ศ.2000 มีถึง 19 มหาวิทยาลัยเอกชน และ 10 มหาวิทยาลัย ที่จัดการศึกษาทางไกล โดยมีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนรวมแล้วประมาณ 254,000 คน การสมัครเรียนในโปรแกรมการศึกษาทางไกลกับมหาวิทยาลัยต้องผ่านการสอบคัดเลือกด้วย

สื่อการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาทางไกลของประเทศญี่ปุ่นมีทั้งระบบสายและไร้สาย มีสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งที่ใช้ระบบไอซีที (ICT) สำหรับการจัดการศึกษาทางไกล อย่างไรก็ตาม การใช้สื่อสโตนศึกษาและระบบไปรษณีย์ยังคงใช้เป็นประโยชน์อยู่

- ประเทศออสเตรเลีย

การศึกษาทางไกลของประเทศไทยออสเตรเลียเริ่มต้นโดยอาศัยต้นแบบมหาวิทยาลัยเปิดของประเทศอังกฤษ ด้วยการจัดการศึกษาทางไกลควบคู่ไปกับการศึกษาแบบชั้นเรียน ซึ่งทำให้นักศึกษาเลือกวิธีการเรียนได้ตามความต้องการ ในปี ค.ศ.2000 มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยวิธีการศึกษาทางไกลถึง 94,000 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14 ของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนระดับอุดมศึกษาทั้งหมดของออสเตรเลีย

การศึกษาทางไกลของประเทศไทยออสเตรเลีย จัดขึ้นเพื่อมุ่งหมายในการช่วยให้ประชาชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาได้มีโอกาสเข้าถึงการศึกษา และช่วยให้สามารถเพิ่มพูนรายได้ให้มากขึ้น เช่น ชาวอะบอริจินและชาวเกาะต่าง ๆ การศึกษาทางไกลของประเทศไทยออสเตรเลียจะจัดด้วยสื่อการศึกษาที่ค่อนข้างจะเป็นเทคโนโลยีระดับสูง การเรียนรู้ของผู้เรียนจะเลือกเรียนด้วยสื่อประเภทใดก็ได้ตามความต้องการของผู้เรียน เป็นลักษณะการจัดแบบยืดหยุ่นสำหรับผู้เรียน

- ประเทศนิวซีแลนด์

มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศนิวซีแลนด์เริ่มก่อตั้งตั้งแต่ปี ค.ศ. 1946 ที่นครเวลลิงตัน เมืองหลวงของประเทศนิวซีแลนด์มีนโยบายและพันธกิจในการสนับสนุนการพัฒนาผู้เรียนตลอดชีวิต โดยการเรียนระบบเปิด ปัจจุบันเปิดสอนประมาณ 130 หลักสูตร ใน 4 คณะวิชา โดยจัดการเรียน

การสอนตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตร อนุปริญญา เตรียมปริญญา ปริญญาตรี และประกาศนียบัตรบัณฑิต คณะวิชาที่มีคือ

- คณะการจัดการ (School of Management)
- คณะวิทยาการสารสนเทศและมนุษยศาสตร์ (School of Information Science and Humanities)
- คณะการเรียนรู้ในการทำงานและการพัฒนา (School of Workplace Learning and Development)
- คณะบัญชีการเงินและกฎหมาย (School of Accounting, Finance and Law)

แต่ละคณะเปิดสอนหลายหลักสูตรและหลายระดับ

สื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนเป็นสื่อประสม มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และคอมพิวเตอร์ในหลายรูปแบบ

- ประเทศอินโดนีเซีย

การศึกษาทางไกลของประเทศอินโดนีเซียเริ่มเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1955 เมื่อมีการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมการศึกษาทางวิทยุไปรษณีย์และขยายกว้างขวางขึ้นในปี ค.ศ.1981 เมื่อมีโปรแกรมการฝึกอบรมครูด้วยการศึกษาทางไกล และในปี ค.ศ.1984 มหาวิทยาลัยเทอร์บูกา (The University of Terbuka – UT) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดของอินโดนีเซีย ถูกจัดตั้งขึ้นโดยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนด้วยวิธีทางไกลแต่เพียงอย่างเดียว โดยยึดเป้าหมายในการจัดการศึกษาให้แก่คนจำนวนมากแต่ประหยัดค่าเล่าเรียน เป็นการเปิดโอกาสการศึกษาให้กับกลุ่มเป้าหมายในระดับอุดมศึกษาที่ไม่สามารถเข้ามาเรียนในระบบชั้นเรียนได้ และช่วยอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายที่กำลังได้รับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม และมุ่งยกระดับคุณสมบัติของครูประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ความเชื่อมั่นในการศึกษาทางไกลเพิ่มขึ้นมากในระยะต่อมา โดยดูได้จากจำนวนผู้ลงทะเบียนเรียนกับมหาวิทยาลัยเทอร์บูกาและสถาบันการศึกษาอื่น มีจำนวนถึง 350,000 คน ในจำนวนหลักสูตรที่มีอยู่ 700 หลักสูตร ด้วยกัน

มหาวิทยาลัยเทอร์บูกาดำเนินการบริหารทั้งการกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงจาการ์ และมีศูนย์ตามภูมิภาคต่าง ๆ 13 ศูนย์ เช่น หน่วยสนับสนุน และยังมีการประสานกับสถาบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่าง ๆ

สำหรับการใช้สื่อการเรียนการสอนอินโดนีเซียยังคงใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งพัฒนาโดยคณะพัฒนาสื่อ (Course team) เป็นสื่อหลัก และยังมีการทดสอบคล้ายแบบชั้นเรียนอยู่

- ประเทศฟิลิปปินส์

การศึกษาทางไกลของประเทศฟิลิปปินส์เริ่มต้นมาจากโรงเรียนวิทยุไปรษณีย์นานาชาติ ซึ่งมีฐานจากสหรัฐอเมริกา (US-based International Correspondence Schools – ICS) เมื่อประมาณปี ค.ศ.1940 ในระยะเริ่มแรกการศึกษาทางไกลไม่เป็นที่นิยมของประชาชนนัก เนื่องจากประชาชนเห็นว่ามีความรู้ต่ำ จนกระทั่งปี ค.ศ.1990 ระบบเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลเข้ามา มีบทบาทมากขึ้นในการเรียนการสอน จึงทำให้การศึกษาทางไกลเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น โดยในปี ค.ศ.1995 สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้จัดโปรแกรมการศึกษาทางไกลให้กับประชาชน เช่น มหาวิทยาลัยสตรีแห่งฟิลิปปินส์ (Philippine Women's University – PWU) มหาวิทยาลัยมินดาเนา (University of Mindanao – UM) มหาวิทยาลัยฟิลิปปินส์ ลอสบานยอส (University of Philippines Los Banyaos – UPLB) มหาวิทยาลัยโพลีเทคนิคแห่งฟิลิปปินส์ (Polytechnic University of the Philippines – PUP)

หลังจากนั้นมา รัฐบาลฟิลิปปินส์สนับสนุนงบประมาณให้วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยริเริ่มโปรแกรมการศึกษาทางไกลควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาตามปกติ แต่เนื่องด้วยผู้จัดการศึกษายังขาดประสบการณ์ในเรื่องการศึกษาทางไกล ทำให้การจัดการศึกษาทางไกลยังขาดคุณภาพอยู่ รัฐจึงต้องกำหนดแนวทางในการควบคุมและประกันคุณภาพในการจัดการศึกษาทางไกล ทุกวันนี้ในฟิลิปปินส์ประชาชนและสถาบันศึกษามีความเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตอยู่มาก แต่อย่างไรก็ดี สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริม ก็ยังมีความสำคัญอยู่มาก การจัดการศึกษาทางไกลในฟิลิปปินส์ในระบบออนไลน์จากประเทศยังไม่แพร่หลายนัก เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดกำลังทรัพย์ที่จะใช้จ่ายได้

- ประเทศอินเดีย

การศึกษาทางไกลของประเทศอินเดียเริ่มต้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1960 แล้ว และพัฒนามาเรื่อยจนกระทั่งปี ค.ศ.1980 มีมหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาทางวิทยุและไปรษณีย์ถึง 34 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแห่งแรกที่เปิดการศึกษาทางไกลในรูปแบบเดี่ยว (single mode) เป็นมหาวิทยาลัยในอัครประเทศ (Andhra Pradesh) ในปี ค.ศ.1982 ต่อมาพัฒนาเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งชาติอินทรา คานธีร์ แล้วก็มีเปิดดำเนินการเพิ่มเติมในรัฐบิฮาร์ (Bihar) ราฐราน (Rajasthan) มหาราชา (Maharashtra) มัธยประเทศ (Madhya Pradesh) กุจราท (Gujarat) คานะทาคา (Karnataka) เบงกอลตะวันตก (West Bengal) และอูตรประเทศ (Uttar Pradesh) การดำเนินการจัดตั้งมหาวิทยาลัยทางไกลแบบเดี่ยวนี้เป็นการจูงใจของรัฐบาลที่จะก่อให้เกิดการศึกษา

เพื่อประชาธิปไตยและส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต การดำเนินการศึกษาทางไกลโดยการส่งเสริมของรัฐบาล ทำให้มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนถึง 200,000 คน

การศึกษาทางไกลของประเทศอินเดียมีการขยายกว้างขวางมากขึ้นตามความต้องการของผู้เรียน เนื่องมาจากปัจจัยความเจริญของเทคโนโลยีสารสนเทศ การมีเสถียรภาพ การมีอิสระในการบริหารงาน และโลกาภิวัตน์ ปัจจุบันรัฐบาลยังคงสนับสนุนงบประมาณสำหรับการศึกษาทางไกลมากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งมีแนวโน้มที่จะจูงใจให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมาก โดยการอนุญาตให้เพิ่มค่าเล่าเรียนได้ตามความเหมาะสม

- ประเทศไทย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นเพียงมหาวิทยาลัยเดียวในประเทศไทยที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกลเพียงอย่างเดียวไม่มีชั้นเรียน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้รับการสถาปนาขึ้นในปี พ.ศ. 2521 และเริ่มเปิดทำการสอนเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2523 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้เรียนไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียน แต่สามารถเรียนด้วยตนเองจากสื่อประเภทต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดส่งไปให้ทางไปรษณีย์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชยึดหลักการศึกษาดูตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบการอาชีพ และขยายโอกาสทางการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเรียนการสอนโดยระบบทางไกลของมหาวิทยาลัย ใช้ระบบสื่อประสมโดยมีสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปของเอกสารการสอนและแบบฝึกปฏิบัติเป็นสื่อหลัก และมีเทปเสียง รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาทุกจังหวัด และการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งวิทยากรในชุมชนเพิ่มเติม

ด้านการเรียนการสอนและสื่อการสอน การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในระบบการสอนที่เอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างศึกษาด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่ใช้วิธีการศึกษาผ่านสื่อการสอนต่าง ๆ ในระบบสื่อประสมโดยมีสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง วีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ การสอนเสริมและการฝึกปฏิบัติ (สำหรับบางวิชา) เป็นสื่อเสริม ดังนี้

1. **การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา** มหาวิทยาลัยได้จัดระบบการศึกษาระดับปริญญาโท ดังนี้

1) การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยึดระบบการศึกษาทางไกลที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าอย่างมีอิสระด้วยตนเอง ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำอย่างมีระบบ ด้วยวิธีการนัดหมายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ตามแต่ละช่วงเวลาที่เหมาะสม การเข้ารับการปฐมนิเทศเชิงปฏิบัติการ การเข้ารับการสัมมนาเสริม การเข้ารับการสัมมนาเข้มเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ และการเข้ารับการอบรมเข้มเสริม ประสบการณ์มหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิต

2) ด้านการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ทางวิชาการ จะจัดทำผ่าน สื่อประสม ซึ่งประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโทรคมนาคม การจัด เนื้อหาสาระและประสบการณ์ทางวิชาการ จะจัดทำเป็นชุดวิชาที่มีลักษณะบูรณาการ แต่ละชุดวิชา มีค่าไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

3) การจัดการเรียนการสอนใช้ระบบทวิภาค คือแบ่งปีการศึกษาออกเป็น 2 ภาคการศึกษา คือภาค 1 และ ภาค 2 แต่ละภาคการศึกษามีระยะเวลาเรียนไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ แต่ละภาคการศึกษานักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนได้ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต และไม่เกิน 12 หน่วยกิต นักศึกษาสามารถลงทะเบียนได้ 18 หน่วยกิตตามที่สาขาวิชากำหนด

2. การศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยใช้ระบบการถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาสาระ ประสบการณ์ รวมทั้งการประเมินผลการศึกษา ดังนี้

1) ศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งให้ทางไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วยเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ เทปเสียงประจำชุดวิชา เทปเสียงประกอบชุดวิชา หนังสือและเอกสารอ่าน ประกอบ

2) ศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุกระจายเสียง เป็นรายการ วิทยุกระจายเสียงประกอบชุดวิชา ชุดวิชาละประมาณ 10 รายการ รายการละประมาณ 20 นาที ตามตารางออกอากาศที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้นักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา

3) ศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อเสริมประจำหลักสูตร วิชาเอกของแต่ละสาขาวิชา รายการละประมาณ 30 นาที โดยมหาวิทยาลัยจะจัดส่งตาราง ออกอากาศรายการวิทยุโทรทัศน์ให้นักศึกษาทุกคนในแต่ละภาคการศึกษา

4) ศึกษาจากสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ ภาพถ่าย สไลด์ สื่อสามมิติ เทปเสียง ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ สื่อเหล่านี้จัดไว้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ทุกจังหวัด

5) การเข้ารับการสอนเสริม โดยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นผู้เสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ตลอดจนสร้างความกระจ่างด้วยการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักศึกษาเกี่ยวกับเอกสารการสอนที่ศึกษา นอกจากนี้ยังจัดสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียมให้กับนักศึกษาอีกทางหนึ่งด้วย

6) การให้บริการเทปเสียงและวีดิทัศน์แทนการสอนเสริม สื่อเสริมประเภทวีดิทัศน์และเทปเสียง จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบหรือแทนการสอนเสริม บริการฉายวีดิทัศน์ที่ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดทุกจังหวัด ส่วนเทปเสียงแทนการสอนเสริม จัดบริการที่ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ในทุกจังหวัดเช่นกัน

7) กิจกรรมภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์ ในบางชุดวิชานักศึกษาต้องเข้ารับการฝึกภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์ โดยใช้เวลาศึกษาประมาณสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงต่อชุดวิชา มหาวิทยาลัยจะจัดแหล่งฝึกงานหรือฝึกภาคปฏิบัติ โดยมีกิจกรรมที่นักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติดังนี้

(1) การทำชุดทดลองด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยจะจัดส่งชุดทดลองสำหรับบางชุดวิชาให้นักศึกษาฝึกทดลอง ตามวิธีการที่แนะนำไว้ในเอกสารการสอน หรือสาธิตให้ดูทางโทรทัศน์ ชุดทดลองนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาผลการเรียนของชุดวิชา

(2) การปฏิบัติการในห้องทดลอง บางชุดวิชานักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เข้าห้องปฏิบัติการของสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงาน เช่น วิทยาลัย โรงพยาบาล โรงงาน เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นผู้นิเทศก์และประเมินผลการปฏิบัติการของนักศึกษาตามความเหมาะสม

(3) การฝึกงาน ชุดวิชาบางชุดมีลักษณะเนื้อหาที่นักศึกษาจะต้องฝึกงานและดูงานในสถานประกอบการและวิชาชีพต่าง ๆ โดยนักศึกษาต้องทำรายงานส่งมหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการประเมินทุกครั้ง

(4) การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ชุดวิชาบางชุดนักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เข้าประชุมและสัมมนาทางวิชาการ ตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชุดวิชา

(5) การเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง ชุดวิชาบางชุด เช่น ชุดวิชาในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หรือสาขาวิชานิติศาสตร์ นักศึกษาจะต้องเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง เพื่อฝึกทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหาและการดำเนินงาน

(6) การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ บางสาขาวิชาจะจัดให้มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะในหลักสูตรต่าง ๆ ของแต่ละสาขาวิชา โดยแต่ละสาขาวิชาจะมีวิธีการ รวมทั้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่ให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนทราบเป็นรายบุคคล

3. นักศึกษาที่ต้องลงทะเบียนเรียนติดต่อกันทุกภาคการศึกษาปกติ หากมีความจำเป็น จะต้องลาพักการศึกษาในภาคการศึกษาใดก็ได้ โดยให้ยื่นคำร้องลาพักการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย

4. **นักศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี** จะต้องลงทะเบียนเรียนไม่น้อยกว่า 7 ภาคการศึกษาปกติ และใช้เวลาศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 12 ปีการศึกษา จึงจะมีสิทธิขอรับปริญญาตรี

5. **นักศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่อง** จะต้องลงทะเบียนเรียนและใช้เวลาศึกษา ดังนี้

1) นักศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่อง 3 ปี จะต้องลงทะเบียนเรียนไม่น้อยกว่า 6 ภาคการศึกษาปกติ และใช้เวลาศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 9 ปีการศึกษา จึงจะมีสิทธิขอรับปริญญาตรี

2) นักศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 ปี จะต้องลงทะเบียนเรียนไม่น้อยกว่า 4 ภาคการศึกษาปกติ และใช้เวลาศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 6 ปีการศึกษา จึงจะมีสิทธิขอรับปริญญาตรี

6. **นักศึกษาในหลักสูตรอนุปริญญา** จะต้องลงทะเบียนเรียนไม่น้อยกว่า 5 ภาคการศึกษาปกติ และใช้เวลาศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 8 ปีการศึกษา ยกเว้นในกรณีที่สภาวิชาการกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

7. **การรับโอนนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น** นักศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) เป็นนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง
- 2) สอบได้หน่วยกิตอย่างน้อยครบถ้วนตามหลักสูตรชั้นปีที่หนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาเดิม โดยได้แต้มสะสมนับถึงภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนการโอนไม่ต่ำกว่า 2.5 จากระบบ 4 แต้ม กรณีที่เป็นการวัดผลระบบอื่น มหาวิทยาลัยจะพิจารณารับโอนเป็นราย ๆ ไป
- 3) นักศึกษารับโอน จะต้องลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 4 ภาคการศึกษาปกติ และให้เวลาศึกษาไม่เกินสามเท่าของจำนวนภาคการศึกษาปกติที่เหลือตามหลักสูตร

8. **การเทียบชุดวิชา** สำหรับนักศึกษาที่สำเร็จชั้นปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัย และประสงค์จะศึกษาเพื่อรับปริญญาตรี หรืออนุปริญญาในสาขาวิชาอื่น โดยชุดวิชาที่จะได้รับการเทียบนั้น จะต้องเป็นชุดวิชาที่ปรากฏอยู่ในหลักสูตรของสาขาวิชาที่รับเข้าศึกษา จำนวนชุดวิชาที่เทียบให้จะต้องไม่เกินครึ่งหนึ่งของจำนวนชุดวิชาทั้งหมดตามหลักสูตรของสาขาวิชาที่รับเข้าศึกษา

9. **มหาวิทยาลัยอาจใช้วิธีการสอบเทียบความรู้** หรือยกเว้นไม่ต้องศึกษาชุดวิชาใดในหลักสูตรได้ตามความเหมาะสม การพิจารณารายละเอียดและการเทียบงานรายวิชา ให้อยู่ในดุลยพินิจของประธานกรรมการประจำสาขาวิชาที่จะรับเข้าศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสาขาวิชานั้น ๆ

10. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีศูนย์วิทยพัฒนาอยู่ในส่วนภูมิภาคทั้งหมด จำนวน 10 ศูนย์ เพื่อทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544 : 20-40)

- ประเทศมาเลเซีย

มหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาทางไกลแก่ชุมชน ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม ค.ศ. 2000 OUM เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนอันดับที่ 7 ในมาเลเซีย จัดรวมเข้ากับมหาวิทยาลัยเอกชนภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันการอุดมศึกษาเอกชน ค.ศ. 1996 อย่างไรก็ตามสถาบันนี้ต้องแข่งขันกับกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 11 แห่ง ในด้านความสามารถ ชื่อเสียงและคุณภาพ ค่าขวัญของ OUM คือ “มหาวิทยาลัยของปวงชน” ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาของการศึกษาแบบประชาธิปไตย หลักปรัชญานี้อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การศึกษาสามารถใช้ประโยชน์และเข้าถึงได้ง่ายสำหรับประชาชนทุกคนโดยไม่คำนึงถึงวัย สถานที่ และพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ

รูปแบบ ODL (การศึกษาทางไกล) มุ่งเป้าที่ผู้ใหญ่ (ผู้บรรลุนิติภาวะ) ซึ่งจำเป็นต้องดูแลครอบครัว และทำงานไปพร้อมกับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ความพยายามอย่างเต็มที่ในการเตรียมพร้อมเพื่อเพิ่มพูนคุณภาพการศึกษาเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและการขนส่งถือเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของความสำเร็จของ OUM ถึงแม้ว่าเกณฑ์มาตรฐานจะขัดแย้งกับการยอมรับของสถาบัน ODL และการเลือกใช้วิธีการดำเนินการอย่างดีที่สุดกลับทำให้ OUM กลายเป็นมหาวิทยาลัยที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ซึ่งมีการบริหารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนอย่างดียิ่งเยี่ยม

มหาวิทยาลัยได้ใช้วิธีการผสมผสานการเรียนรู้ซึ่งรวมไปถึงการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ผู้สอนแบบเผชิญหน้า และการเรียนรู้ทาง online หน่วยการเรียนรู้ได้ถูกพัฒนาอย่างพิถีพิถันเพื่อที่จะสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง กระบวนการพัฒนารวมถึงผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิทยาการผู้ซึ่งเป็นคณาจารย์จาก OUM หรือจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นในมาเลเซีย เครื่องมือการเรียนรู้ต่างๆ ได้ถูกผลิตขึ้นภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้ได้รวมถึงวิธีการดำเนินงานที่ดีที่สุดอยู่ในสถาบัน ODL

มีการใช้การสอนเสริมแบบเผชิญหน้าที่ศูนย์การเรียนรู้ 48 แห่งทั่วประเทศ การสอนเสริมเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนที่จะมาแนะนำให้ผู้สอนประกอบด้วยคณาจารย์มืออาชีพซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ที่จะช่วยให้ความสามารถในการเรียนการสอนของ OUM แข็งแกร่งขึ้น รูปแบบการเรียนทาง on line ที่ครอบคลุมไปถึงระบบการจัดการเรียนรู้ จะเรียกว่า

my VLE ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมประชุมทาง online กับผู้สอนและผู้ชม ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความรู้

ในปี ค.ศ. 2006 OUM ได้จัดให้มีระบบรับสมัคร (ลงทะเบียน) แบบเปิดภายใต้ความเห็นชอบของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งในปัจจุบันเรียกว่า ระบบรับสมัคร (ลงทะเบียน) แบบยืดหยุ่น (Flexible Entry System) เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยเปิดรับผู้เรียนตามประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีมาก่อน ด้วยช่องทางที่เปิดโอกาสให้สำหรับการสมัครเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษา โดยดูจากประสบการณ์การทำงานกับผลการเรียนในแต่ละหลักสูตรการศึกษา OUM ยังเป็นศูนย์การอ้างอิงระดับชาติภายใต้ความเห็นชอบของกระทรวงศึกษาธิการและกรมควบคุมคุณภาพของมาเลเซีย

ในปี ค.ศ. 2001 OUM ได้เริ่มเปิดรับผู้เรียนเพียง 4 หลักสูตรการศึกษา ต่อมาได้เปิดเพิ่มมากขึ้นจนมีหลักสูตรมากกว่า 70 หลักสูตร มีผู้เรียนหลากหลายอาชีพ อาทิ ครู พยาบาล ข้าราชการ ลูกจ้างในภาคเอกชน ทหาร คนทำงานบ้าน ผู้พิการ และผู้เกษียณอายุ จนถึงปัจจุบันมีผู้สำเร็จการศึกษาจาก OUM มากกว่า 30,000 คน (OUM, 2011 : 10 – 11)

2. การให้บริการในระบบการศึกษาทางไกล

สถาบันที่จัดการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลได้จัดบริการสนับสนุนการศึกษาหลากหลายประเภท ทั้งนี้ เพราะสถาบันตระหนักว่าในการเรียนด้วยระบบทางไกลซึ่งผู้เรียนไม่มีโอกาสพบผู้สอนเป็นประจำ เช่น การเรียนแบบชั้นเรียนนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำและการช่วยเหลือพอสมควร เพื่อให้การเรียนจากสื่อด้วยตนเองเกิดประสิทธิภาพ บริการสนับสนุนการศึกษาที่สถาบันการศึกษาทางไกลจัดให้แก่นักศึกษาในปัจจุบัน พอสรุปได้ดังนี้

1. บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันการศึกษา และเกี่ยวกับกำหนดการต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการเรียน
 2. บริการแนะแนวให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน
 3. บริการอบรม/ฝึกทักษะการเรียน (เช่น ทักษะการอ่าน การทำความเข้าใจ การจัดทำโน้ตช่วยจำ ฯลฯ)
 4. บริการสอนเสริม การติวเพื่อเสริมการเรียนจากสื่อด้วยตนเอง
 5. การปฐมนิเทศ
 6. บริการตอบคำถาม ตอบปัญหาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น voice mail e-mail โทรศัพท์
- จดหมาย
7. การจัดให้มีศูนย์การเรียนในแต่ละท้องถิ่น
 8. การมีตัวเตอร้ประจำตัวนักศึกษา

9. บริการทุนการศึกษา

10. บริการห้องสมุด แหล่งสื่อต่าง ๆ

ในอนาคตสถาบันการศึกษาทางไกลยิ่งจะให้ความสำคัญกับการให้บริการสนับสนุน การศึกษามากขึ้น เพราะในระบบการเรียนการสอนทางไกล การบริการสนับสนุนการศึกษามีความสำคัญเท่าเทียมกับการจัดการเรียนการสอน ถึงแม้สถาบันจะจัดการเรียนการสอนดีเพียงใด แต่ขาดบริการสนับสนุนการศึกษาก็ไม่อาจทำให้การจัดการศึกษาทางไกลประสบผลสำเร็จได้ และยิ่งในอนาคตการจัดการศึกษาทางไกลจะใช้สื่อหลากหลายรูปแบบมากและจะเป็นสื่อที่ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น การพบปะระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนแบบเผชิญหน้าและยี่งน้อยลง นักศึกษาที่เรียนในระบบ การศึกษาทางไกลอาจจะต้องความช่วยเหลือมากขึ้น การให้บริการสนับสนุนการศึกษาคง จะต้องจัดกระบวนการของการศึกษา นั่นก็คือ บริการช่วยเหลือก่อนเข้าศึกษา (ได้แก่ การให้ข้อมูล ข่าวสาร การแนะนำสาขาวิชาต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในระบบทางไกล) เพื่อให้ผู้สนใจ เข้าศึกษามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจเลือกสาขาวิชาที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของ ตนเอง การบริการช่วยเหลือระหว่างการศึกษา (ได้แก่ การช่วยให้คำแนะนำปรึกษาในเรื่องวิธีเรียน ด้วยตนเอง วิธีอ่านหนังสือ วิธีเตรียมตัวสอบ ช่วยแก้ปัญหาการเรียน การบริการสอนเสริม การติว เป็นต้น) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลได้และสามารถสอบผ่านวิชา ต่างๆ ได้ และบริการช่วยเหลือก่อนจบการศึกษา (ได้แก่ การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำปรึกษา การช่วย แก้ไขปัญหาต่างๆ จนผู้เรียนสามารถสอบผ่านครบทุกชุดวิชาตลอดหลักสูตร รวมทั้งการให้ คำแนะนำในการหางานทำ การประกอบอาชีพ เป็นต้น)

ดังนั้น การบริการสนับสนุนการศึกษาก็ต้องจัดอย่างหลากหลาย เพื่อที่จะช่วยผู้เรียน ตลอดกระบวนการศึกษา และในปัจจุบันสื่อและเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น สถาบันการศึกษาทางไกลจึงได้ใช้ประโยชน์จากความเจริญก้าวหน้าเหล่านี้ มาใช้ในการจัดบริการ สนับสนุนการศึกษาด้วย บริการสนับสนุนการศึกษาก่อนเข้าศึกษาที่จัดในอนาคตจะมีมากขึ้นกว่าเดิมและ หลากหลายกว่าเดิม ตัวอย่างบริการที่สถาบันการศึกษาต่างๆ จะจัดได้แก่บริการต่อไปนี้

- ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร online
- ศูนย์บริการตอบปัญหาแบบ One stop service
- บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ voice-mail
- การติดต่อกับอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยทาง e-mail
- การจัดให้มี website ของสถาบันการศึกษา
- การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ online เช่น ผลการสอบ การลงทะเบียน

- การส่งการบ้าน การส่งการบ้านทางอินเทอร์เน็ต
- การสอบได้ทุกเวลาทุกสถานที่ โดยสอบ online ในลักษณะ Walk in exam
- บริการติวและสอนเสริมด้วยระบบ Video Conference และ online
- การติดต่อกับสถาบันการศึกษาได้หลายช่องทาง ได้แก่ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร e-mail computer online ไปรษณีย์เสียง (voice mail) เป็นต้น
- การจัดให้มีห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วประเทศ
- การจัดให้มีติวเตอร์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา
- การจัดตั้งศูนย์การศึกษาระดับภาค ซึ่งเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยคอยให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาในทุกระดับพื้นที่
- การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่น เพื่อให้ นักศึกษามารวมกลุ่มกันช่วยกันเรียนรู้ มีอาจารย์ช่วยติว ช่วยแนะนำ
- การมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงจากศูนย์การเรียนรู้ท้องถิ่นกับศูนย์การศึกษาระดับภาค มหาวิทยาลัย และห้องสมุดระดับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- การมีระบบติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือมีปัญหาในการเรียนในลักษณะต่าง ๆ

การให้บริการในระบบการศึกษาทางไกล สุมาลี สังข์ศรี (2551 : 147-150) ได้กล่าวถึงบริการสนับสนุนการเรียนการสอนว่า เป็นบริการที่สถาบันการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัดควบคู่ไปกับการเรียนการสอน และจำเป็นต้องจัดให้ครบทุกกิจกรรม โดยจัดให้ทั่วถึง สะดวก ตลอดจนทันต่อเวลา ดังนั้น การบริการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงเป็นการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อประโยชน์ต่อผู้เรียนระบบทางไกลของมหาวิทยาลัยต่อไป

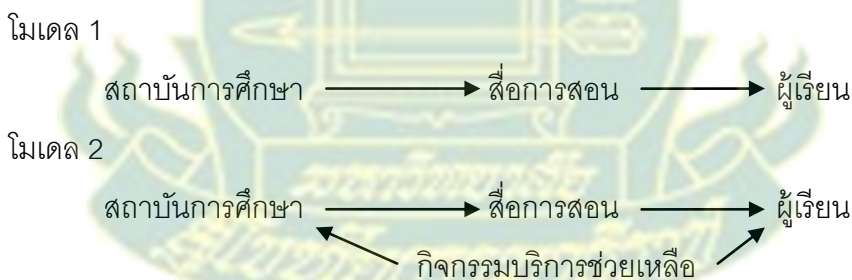
บริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support) เป็นบริการที่สถาบันหรือหน่วยงานผู้จัดการศึกษาทางไกล จัดขึ้นเพื่อเสริมการเรียนการสอน เพื่อช่วยผู้เรียนให้สามารถเรียนได้จนจบหลักสูตร เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ของการศึกษาทางไกลเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว และมีภาระต่างๆ มากมาย ไม่มีเวลาให้กับการเรียนเพียงอย่างเดียว บางครั้งอายุมาก จบจากการศึกษาไปนาน ไม่มั่นใจในการเรียน ต้องเผชิญปัญหาต่างๆ เพราะฉะนั้น บริการนี้จึงจำเป็น นักการศึกษาหลายท่านกล่าวว่า เป็นบริการที่ช่วยให้การศึกษาทางไกลประสบผลสำเร็จ ขอบเขตของบริการที่จัด อาจมากน้อยต่างกันไปแล้วละ

สถาบัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวนและลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรที่จัด ความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบัน บริการที่จัดส่วนมาก ได้แก่ บริการข่าวสารข้อมูลจากสถาบัน การพบปะระหว่างผู้เรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษา การพบกลุ่มระหว่างผู้เรียน การสอนเสริม บริการสื่อเสริม บริการตอบปัญหา ให้คำแนะนำในเรื่องวิธีเรียน บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ การจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ บริการห้อง lab หรือสถานที่ฝึกปฏิบัติ และบริการทุนสนับสนุนการเรียน ฯลฯ

ออร์มอนด์ ซิมป์สัน (2004) กล่าวว่า การศึกษาทางไกลและระบบเปิดเริ่มขึ้นเมื่อประมาณ 150 กว่าปีที่แล้ว ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดเกิดขึ้นมากมาย และได้มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ โดยนำเอาสื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ โดยซิมป์สันได้เขียนหนังสือ Supporting Students in Open and Distance Learning ซึ่งหนังสือดังกล่าว มุ่งเน้นกิจกรรมเฉพาะด้านหนึ่งของการศึกษาในระบบเปิด นั่นคือ การบริการช่วยเหลือผู้เรียน ซึ่งที่ผ่านมาบริการนี้ ยังไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร อาจเป็นเพราะมีปัจจัยด้านอื่นที่น่าสนใจมากกว่า หรือสถาบันอาจมองไปที่คุณสมบัติของผู้เรียน ซึ่งคิดว่าจะมีผลต่อการออกกลางคันมากกว่า แต่ปัจจุบันนี้ปัญหาการออกกลางคันจะเด่นชัดมากขึ้น การรักษาให้นักศึกษาคงอยู่จึงเป็นเรื่องจำเป็นมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โมเดลและค่านิยมของบริการช่วยเหลือผู้เรียน

โมเดลของการศึกษาทางไกลและระบบเปิดมีหลายแบบ โมเดลที่พบโดยทั่วไป ได้แก่



ภาพโมเดลและค่านิยมของบริการช่วยเหลือผู้เรียน

2. ความหมายของการบริการช่วยเหลือผู้เรียน

คำว่า “บริการช่วยเหลือผู้เรียน” มีการใช้คำหลายคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น การแนะแนว (guidance) การให้คำปรึกษา (counseling) การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียน (student support) และคำอื่นๆ อีก ซึ่งแต่ละสถาบันจะใช้คำเหล่านี้ในโอกาสต่างๆ กัน สำหรับหนังสือเล่มนี้

ใช้คำว่า “Student Support” และให้ความหมายว่า หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่นอกเหนือจากการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอน และการจัดส่งเอกสารการเรียนการสอนไปยังผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อมุ่งช่วยเหลือผู้เรียนให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ บริการช่วยเหลือผู้เรียนในที่นี้มี 2 ลักษณะ คือ การช่วยเหลือด้านวิชาการ (academic support) และช่วยเหลือที่ไม่ใช่ด้านวิชาการ (non-academic support)



ภาพการบริการช่วยเหลือผู้เรียน

3. ความเป็นมาของบริการช่วยเหลือผู้เรียน

เหตุผลที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียนนั้น มีมากมายหลายเหตุผล อาจสรุปเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 3 กลุ่ม คือ

3.1 เหตุผลในทางปฏิบัติ ประกอบด้วย

1) ความคงอยู่ของผู้เรียน เป็นที่เชื่อกันว่าบริการสนับสนุนหรือบริการช่วยเหลือ จะช่วยให้ผู้เรียนคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลได้

2) ความต้องการของผู้เรียน บริการช่วยเหลือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้เรียนพิจารณาประกอบการตัดสินใจเลือกสถานศึกษา

3.2 เหตุผลในทางทฤษฎี ประกอบด้วย

1) ผู้เรียนรู้สึกโดดเดี่ยว ในระบบการศึกษาทางไกล ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเอง ซึ่งค่อนข้างโดดเดี่ยว บริการช่วยเหลือผู้เรียนจะช่วยให้ผู้เรียนได้ใกล้ชิดกับผู้สอน เพื่อน และสถาบัน

2) การเรียนในระบบทางไกล ผู้เรียนบริหารการจัดการเรียนของตนเอง บริการช่วยเหลือผู้เรียนจะให้โอกาสผู้เรียนได้แสวงหาวิธีเรียน และปรับวิธีเรียนให้เหมาะสมกับตนเอง

3.3 เหตุผลในเชิงจิตวิทยา

ผู้เรียนที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมีทั้งปัญหาการเรียนและปัญหาส่วนตัว เช่น เจ็บป่วย หย่าร้าง มีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอสำหรับบางวิชา ฯลฯ ผู้เรียนเหล่านี้ต้องการการกระตุ้น การให้กำลังใจ และการช่วยเหลือ

4. บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านที่ไม่ใช่วิชาการ-บริการให้คำแนะนำปรึกษา

บริการให้คำแนะนำปรึกษา ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การเสนอแนะ และการสำรวจเพื่อตัดสินใจ ดังนี้

1) การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นกระบวนการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมและทันเวลาเกี่ยวกับสิ่งที่ศึกษา

2) การเสนอแนะ เป็นกระบวนการของการชี้ให้เห็นทางเลือกหลายๆ ทาง แล้วชี้แนะว่า ทางเลือกใดน่าจะเหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด

3) การสำรวจเพื่อตัดสินใจ เป็นกระบวนการของการช่วยเหลือผู้เรียนให้สามารถค้นหาทางเลือกที่จะเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาหรืออาจเป็นการช่วยกันวิเคราะห์ให้เห็นจุดเด่นจุดอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

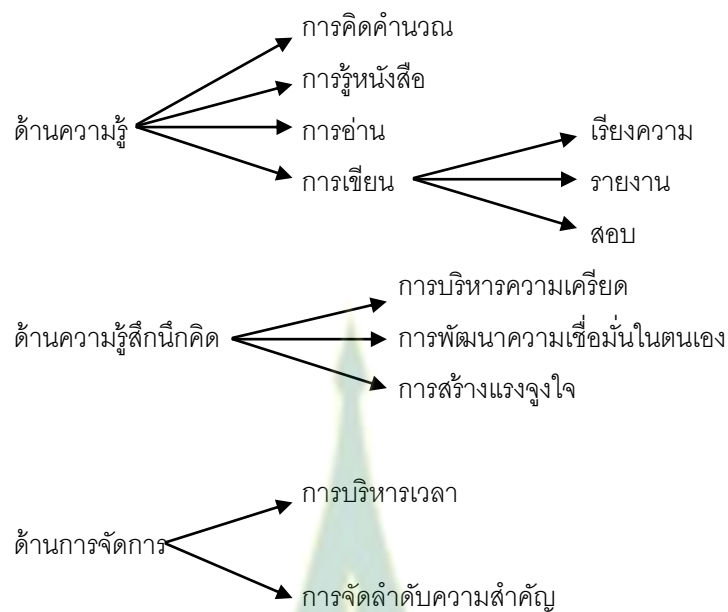
ลักษณะของเรื่องที่จะให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การให้คำปรึกษาเพื่อการพัฒนา (developmental advising) เป็นการช่วยเหลือผู้เรียนไปสู่เป้าหมายเฉพาะ เช่น การให้คำแนะนำด้านอาชีพ ด้านการเลือกวิชา ด้านทักษะการเรียน และการสร้างแรงจูงใจโดยทั่วไป เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 การให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหา (problem-solving advising) เป็นการช่วยเหลือที่จะให้ผู้เรียนผ่านพ้นปัญหาที่มากกระทบการเรียน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสถาบัน (ได้แก่ ระเบียบ ค่าเล่าเรียน) ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน ปัญหาเรื่องการจัดเวลา ปัญหาส่วนตัว เป็นต้น

5. บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ-การสอนเสริม/การสอนทบทวน

การช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ โดยเฉพาะด้านการเสริมความรู้หรือการสอนทบทวน ประกอบด้วย กิจกรรมหลายอย่าง ได้แก่ การอธิบายหลักสูตร การอธิบายเนื้อหาวิชา การให้ผลย้อนหลัง การประเมินอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การส่งเสริมความก้าวหน้าในการเรียน การพัฒนาทักษะการเรียน ทักษะการเรียนรู้ที่ควรส่งเสริม มีดังนี้



ภาพการบริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ – การสอนเสริม/การสอนทบทวน

6. การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้วยวิธีทางไกล

ระบบการศึกษาทางไกล มีพัฒนาการตามการพัฒนาการของสื่อและเทคโนโลยี เริ่มจากการสื่อสารทางไปรษณีย์มาเป็นสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ วีดิทัศน์ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ บริการให้การช่วยเหลือผู้เรียนที่ใช้สื่อตามพัฒนาการของการศึกษาทางไกลด้วยเช่นกัน ดังตัวอย่าง

6.1 บริการช่วยเหลือโดยการเขียน ได้แก่ จดหมายหน้าตอบปัญหาในข่าวเวียน แผ่นพับ (เช่น แผ่นพับแนะนำการเรียน การแบ่งเวลา ฯลฯ)

6.2 บริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ สามารถจัดได้หลายลักษณะ เช่น การโทรศัพท์ระหว่างบุคคล การจัดสัมมนาทางโทรศัพท์ (conference calling) เป็นต้น

6.3 บริการช่วยเหลือโดยใช้ (Videophone Calling)

6.4 บริการช่วยเหลือโดยใช้ (voice-mail system)

6.5 บริการช่วยเหลือโดยใช้วีดิโอเทป (videotapes)

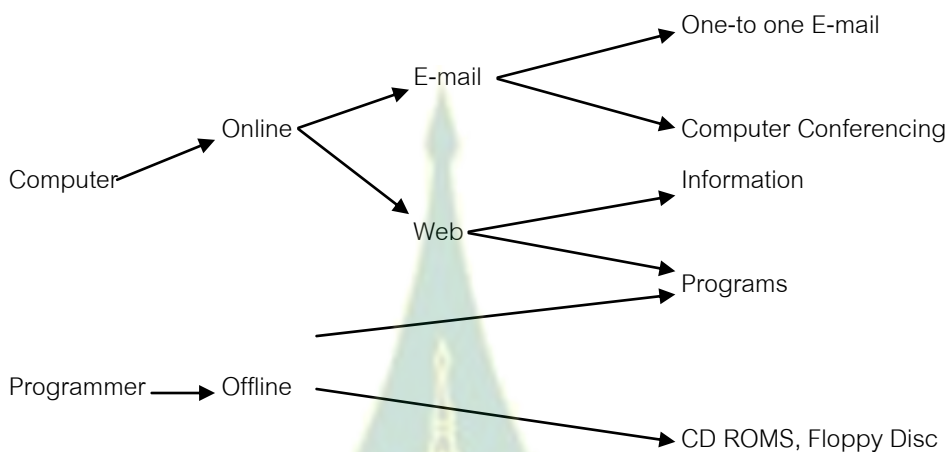
6.6 บริการช่วยเหลือโดยใช้ออดิโอเทป (audiotapes)

6.7 บริการช่วยเหลือโดยใช้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำทางวิทยุ

6.8 บริการช่วยเหลือโดยให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำทางโทรทัศน์

7. การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้เรียน สามารถดำเนินการได้หลายลักษณะ ดังนี้



ภาพการให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์

8. การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนแบบเผชิญหน้า

การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนแบบเผชิญหน้า เป็นวิธีการที่ให้ประโยชน์ต่อนักศึกษามาก เพราะสามารถให้บริการช่วยเหลือทั้งในเรื่องวิชาการและไม่ใช่วิชาการ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงประเด็น แก้ปัญหาได้ชัดเจนถึงแม้จะมีจุดอ่อนในเรื่องค่าใช้จ่าย ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต้องมีเวลาพอ การบริการช่วยเหลือแบบเผชิญหน้ากระทำได้หลายลักษณะ ได้แก่

1) พบกันตัวต่อตัว

2) พบกันแบบเป็นกลุ่ม ในการพบกันแบบเป็นกลุ่ม ผู้ให้บริการสามารถนำวิธีการหลายๆ อย่างมาใช้ เช่น การแนะนำชื่อเพื่อนต่อๆ กัน การระดมสมอง การเล่นเกมส์ และการแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

9. การบริการช่วยเหลือผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากภายนอกสถาบันการศึกษา

บริการช่วยเหลือผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากภายนอกสถาบันการศึกษา อาจจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 การช่วยเหลือจากครอบครัวและเพื่อน กลุ่มที่ 2 การช่วยเหลือจากผู้เรียนด้วยกัน และกลุ่มที่ 3 การช่วยเหลือจากนายจ้าง

กลุ่มที่ 1 การช่วยเหลือจากครอบครัว (สามี-ภรรยา) และเพื่อน การช่วยเหลือจากสามี-ภรรยา มีผลอย่างมากต่อการเรียนสำเร็จของผู้เรียน เช่น ช่วยให้มีเวลา ช่วยเลี้ยงดูบุตรให้ ช่วยให้กำลังใจ ฯลฯ บางคนได้รับการช่วยเหลืออย่างดีจากพ่อและแม่ หรือบุตร วิธีนี้จะให้ผู้เรียนได้รับ

การช่วยเหลือจากสามี-ภรรยา หรือครอบครัว หรือเพื่อน สถาบันอาจจะทำเป็นแผนพบให้รายละเอียดเกี่ยวกับว่า ผู้เรียนต้องเรียนอย่างไร และต้องทำกิจกรรมอะไรบ้างในระหว่างเรียน และความช่วยเหลือที่สามี-ภรรยา ครอบครัว หรือเพื่อน ควรให้แก่ผู้เรียนมีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 2 การช่วยเหลือจากผู้เรียนด้วยกัน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1) ผู้เรียนที่เรียนวิชาหรือระดับเดียวกัน (peer support)

2) ผู้เรียนที่เรียนจบไปแล้ว (mentoring support) ทั้ง 2 ลักษณะ มีการจัดกลุ่มให้

พบปะช่วยเหลือกันเป็นระยะๆ

กลุ่มที่ 3 การช่วยเหลือจากนายจ้าง นายจ้างอาจช่วยเหลือในลักษณะของทุนสนับสนุนและ/หรือการยืดหยุ่นเวลาทำงานให้ เป็นต้น บางสถาบันการศึกษาทำเป็นแผนพบแจกนายจ้างให้รู้ว่า ผู้เรียนต้องทำอะไรบ้าง และต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้างจากนายจ้าง

10. การพัฒนาทักษะการเรียนรู้

ทักษะการเรียนรู้ที่ควรพัฒนา ประกอบด้วยทักษะ 3 กลุ่ม คือ ทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะด้านเจตคติ และทักษะด้านการจัดการ แต่ละด้านมีทักษะย่อยๆ อีกมากมาย เมื่อพิจารณาตามช่วงเวลาของการเรียน ทักษะเหล่านี้ควรจะพัฒนาให้แก่ผู้เรียนแต่ละระยะ ดังนี้

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้

| ระยะเวลาของหลักสูตร | สิ่งที่ต้องทำ/พัฒนา |
|-------------------------|---|
| 1. ก่อนเริ่มต้นหลักสูตร | <ul style="list-style-type: none"> - การตัดสินใจที่จะเริ่มเรียน - ความรู้สึกในการเริ่มเป็นผู้เรียน - แรงจูงใจในการเรียน |
| 2. เมื่อหลักสูตรเริ่ม | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดเวลา - การสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน - การสนับสนุนจากผู้เรียนด้วยกัน |
| 3. ขณะเรียน | <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาสื่อการเรียนรู้ - การวางแผนการเรียน - การอ่าน การคำนวณ <p style="text-align: center;">ฯลฯ</p> |
| 4. ก่อนสอบ | <ul style="list-style-type: none"> - การทบทวน - ทักษะการทำข้อสอบ |
| 5. ผลการสอบ | <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้ที่จะเผชิญกับการสอบไม่ผ่าน - การเตรียมตัวสำหรับวิชาต่อไป |

11. บริการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีพื้นฐานต่างกัน

สถาบันการศึกษาทางไกลแตกต่างจากสถาบันการศึกษาทั่วไปตรงที่มีผู้เรียนที่มีพื้นฐานแตกต่างกันอย่างหลากหลาย เช่น พื้นฐานความรู้ ร่างกาย สติปัญญา ภาษา เป็นต้น วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีพื้นฐานการศึกษาต่ำ
2. วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีความผิดปกติทางด้านร่างกาย
3. วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจ
4. วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่เป็นผู้ด้อยหรืออยู่ในสถานดูแลเฉพาะ
5. วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ
6. วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่อยู่ต่างประเทศ

12. บริการช่วยเหลือผู้เรียนและการคงอยู่ของผู้เรียน

การคงอยู่ของผู้เรียนขึ้นอยู่กับโครงสร้างของหลักสูตร การนำเสนอเนื้อหาและนโยบายของสถาบัน นอกจากนั้น การบริการช่วยเหลือยังมีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการคงอยู่ของผู้เรียน

3. ปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาคงอยู่และปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาการศึกษาทางไกล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย จากการศึกษาปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลนั้น พบว่า

1. เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนจบการศึกษา โดยวิเคราะห์จากความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มคงอยู่และกลุ่มเสี่ยงนั้น ทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสื่อและปัจจัยด้านการสอนมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เป็นการบริหารเวลา การสอนเสริม และรายการวิทยุ โทรทัศน์ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะการเรียน บริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยนั้น นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความสำคัญรองลงมา

2. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ช่วยทำให้นักศึกษาเรียนจบการศึกษา จากความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มคงอยู่และกลุ่มเสี่ยง พบว่า ปัจจัยที่นักศึกษาคิดว่ามีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านการบริหารเวลาในหน้าที่การงาน
- 2) ปัจจัยด้านสื่อต้องมีเนื้อหาต่อการทำความเข้าใจ เนื้อหาไม่ควรมากเกินไป

3) ปัจจัยด้านการสอนเสริมและและรายการวิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริมควรตรงกับเวลาว่างของผู้เรียน และตารางออกอากาศควรส่งถึงนักศึกษาก่อนเวลา

4) ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ที่ช่วยในการศึกษา คือ เครื่องเล่น CD หรือ DVD และ Internet

5) ปัจจัยด้านทักษะ การได้รับความรู้เกี่ยวกับการสรุปประเด็นและการได้รับความรู้เกี่ยวกับการศึกษาเอกสารการสอนด้วยตนเอง

6) ปัจจัยด้านบริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย การสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้หลายช่องทาง และมหาวิทยาลัยติดต่อนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามความก้าวหน้าทางการเรียนของนักศึกษาเสมอ นักศึกษามีปัญหาสามารถติดต่อบุคลากรได้ทันที รวมทั้งการจัดสื่อการเรียนไว้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษา

7) ปัจจัยด้านการสอบ มหาวิทยาลัยควรส่งผลสอบให้นักศึกษาตรงตามกำหนดเวลา

3. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาทั้ง 2 มหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (STOU) กับมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย (OUM) ตามความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มเดียวกันทั้ง 2 มหาวิทยาลัย พบว่า

| STOU | OUM |
|--|---|
| นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสอนมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะการเรียน การสอนเสริม และรายการวิทยุโทรทัศน์ ตามลำดับ | นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสอบมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทักษะการเรียนของนักศึกษา ด้านสื่อการเรียน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ |

4. เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ พบว่า มี 4 ปัจจัยหลัก ที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ กล่าวคือ

- 1) สื่อที่ช่วยให้เรียนประสบผลสำเร็จ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสอนเสริม
- 2) ทักษะการเรียนที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การสรุปประเด็นจากเอกสารการสอน การสรุปเนื้อหา

5. บริการสนับสนุนการเรียนที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การให้คำปรึกษาผ่านหลายช่องทาง การติดตามปัญหาของนักศึกษา การจัดบริการสื่อไว้ที่ศูนย์บริการการศึกษา การติดต่ออาจารย์ได้ในทุกวิชาเรียน

6. การประเมินผลที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การประเมินระหว่างภาคและสอบปลายภาค

7. ข้อเสนอแนะของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน สำหรับมหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล ได้แก่

- 1) ควรจัดให้มีการติวเข้มชุดวิชาที่ยาก
- 2) เมื่อนักศึกษามีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้สะดวก
- 3) ควรมีบริการติดต่อนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน
- 4) ควรมีการสรุปเนื้อหาทุกชุดวิชาเพื่อช่วยในการเรียน

ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล จากการศึกษาของ สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) ที่ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสื่อการเรียนและการสอนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้นักศึกษาเรียนจบ
2. ปัจจัยด้านบริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านสื่อการเรียน การสอนเสริม และรายการวิทยุโทรทัศน์ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะการเรียน บริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยด้านการสอบ เป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงมา

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของนักศึกษา กลุ่มคงอยู่กับนักศึกษากลุ่มเสี่ยง พบว่า นักศึกษากลุ่มคงอยู่เห็นว่า ปัจจัยด้านสื่อการเรียนมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสอบ ขณะที่นักศึกษากลุ่มเสี่ยงเห็นว่า ปัจจัยด้านการสอบมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสื่อการเรียน

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU: Sukhothai Thummathirat Open University) กับ OUM (Open University of Malaysia) พบว่า นักศึกษากลุ่มเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย (OUM) และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จได้ คือ ปัจจัยด้านการสอบ ส่วนปัจจัยที่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเห็นว่าสำคัญรองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้าน

ทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษา และปัจจัยด้านการสอนเสริมและรายการวิทยุโทรทัศน์ ขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียเห็นความสำคัญรองลงมา คือ ปัจจัยด้านทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษา ปัจจัยด้านสื่อการเรียน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ พบว่า ใน 4 ปัจจัยหลัก คือ สิ่ง que ช่วยให้นักศึกษาได้ประสบผลสำเร็จมากที่สุด ทักษะการเรียนรู้ที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด บริการสนับสนุนการเรียนที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด และการประเมินผลที่นักศึกษาพอใจมากที่สุด ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสื่อ นั้น นักศึกษาให้ความสำคัญกับสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาเป็นสื่อสอนเสริม ส่วนปัจจัยด้านทักษะการเรียนรู้ นักศึกษาให้ความสำคัญกับทักษะการสรุปประเด็นจากเอกสารการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการสรุปเนื้อหาจากเอกสารการสอน สำหรับปัจจัยบริการสนับสนุนการเรียนนั้น นักศึกษาให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาแนะนำผ่านหลายๆช่องทางมากที่สุด รองลงมาคือ การติดตามจากมหาวิทยาลัยเมื่อนักศึกษามีปัญหาการเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ข้อเสนอแนะจากกลุ่มนักศึกษา 3 กลุ่ม คือ กลุ่มคงอยู่ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มออกกลางคันให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง ควรจัดให้มีการติวเข้มในชุดวิชาที่ยาก รองลงมาคือ ควรมีสรุปย่อเนื้อหาทุกวิชาเพื่อช่วยในการเรียน และเมื่อมีปัญหาควรติดต่อมหาวิทยาลัยได้ ส่วนกลุ่มคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ควรจัดให้มีการติวเข้มชุดวิชา รองลงมาคือ เมื่อนักศึกษามีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้

4. การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษา

4.1 ความหมายของรูปแบบ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของรูปแบบไว้ ซึ่งจะขอยกตัวอย่างบางท่าน ดังนี้

ดิเรก วรรณเศียร (2545) ได้ให้ความหมายของรูปแบบพอสรุปได้ว่า รูปแบบ คือ สิ่ง que แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ หรือแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ เพื่อให้เข้าใจปรากฏการณ์ของสิ่งนั้นๆ องค์ประกอบของรูปแบบไม่ตายตัว การนำเสนอรูปแบบอาจนำเสนอเป็นแผนผัง หรือแผนภาพ หรือสัญลักษณ์

บุญชม ศรีสะอาด (2554) ให้ความหมายของรูปแบบพอสรุปได้ว่า รูปแบบ คือ โครงสร้างที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของสิ่งที่เป็นองค์ประกอบ รูปแบบสามารถแสดงให้เห็นขั้นตอนที่เป็นระบบ

Willer (1986) ได้ให้นิยามของรูปแบบว่า หมายถึง การสร้างแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ของปรากฏการณ์ หรือของระบบ เพื่อนำเสนอข้อค้นพบใหม่

Keeves (1988) ให้ความหมายเกี่ยวกับรูปแบบพอสรุปได้ว่า รูปแบบ เป็นแบบจำลองที่แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย หรือตัวแปรต่างๆ เพื่อช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากการศึกษาความหมายของรูปแบบที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบ คือ การเสนอโครงสร้างหรือแบบจำลองของความคิดรวบยอด ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ หรือองค์ประกอบต่างๆ ของปรากฏการณ์หรือกิจกรรม พร้อมทั้งแสดงระบบหรือขั้นตอนของกิจกรรม รูปแบบอาจแสดงด้วยแผนภูมิหรือสัญลักษณ์ เป้าหมายของรูปแบบจะได้ข้อค้นพบใหม่

4.2 การสร้างและการตรวจสอบรูปแบบ

สำหรับขั้นตอนของการสร้างรูปแบบนั้น ทิศนา แชมมณี (2551: 20) ได้อธิบายไว้ว่า ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

- 1) ขั้นรวบรวมปัญหา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา หลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
- 2) ขั้นพัฒนารูปแบบ
- 3) ขั้นทดสอบรูปแบบ
- 4) ขั้นนำไปใช้
- 5) ขั้นปรับปรุง

สำหรับ Willer (1986) ได้อธิบายการพัฒนาารูปแบบว่า ประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนหลัก คือ

- 1) ขั้นสร้างรูปแบบ
- 2) ขั้นหาความตรงของรูปแบบ หรือการตรวจสอบรูปแบบ

จากแนวคิดของนักการศึกษาดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบนี้ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นขั้นตอนหลักๆ หรืออาจจะแบ่งเป็นขั้นตอนละเอียดก็ได้ ในที่นี้อาจสรุปเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 1) ขั้นศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด หลักการ สภาพ และปัญหา
- 2) ขั้นสร้างรูปแบบ โดยใช้ข้อมูลจาก ขั้นที่ 1) มาสร้างเป็นรูปแบบ
- 3) ขั้นตรวจสอบรูปแบบ เป็นการตรวจสอบรูปแบบที่สร้างขึ้นหรือการประเมินเบื้องต้น
- 4) ขั้นนำไปใช้และปรับปรุง

การตรวจสอบรูปแบบนั้น มีนักการศึกษาให้แนวทางไว้ดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2541: 22-26) ได้กล่าวถึงการตรวจสอบรูปแบบว่า สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ

1) ตรวจสอบเชิงคุณภาพหรือจากหลักฐานเชิงคุณลักษณะ การตรวจสอบวิธีนี้อาจจะเป็นการตรวจสอบโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ

2) ตรวจสอบเชิงปริมาณ เป็นลักษณะของการใช้ค่าสถิติโดยการนำไปทดลองใช้แล้วศึกษาผลโดยพิจารณาจากค่าสถิติ

Eisner (1976) ได้เสนอแนวทางเกี่ยวกับการตรวจสอบรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ว่ามีแนวทางซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) เป็นการให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญพิจารณาวิเคราะห์วิจารณ์อย่างละเอียดในประเด็นที่นำเสนอให้พิจารณา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของรูปแบบ

2) เป็นการประเมินที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้วิเคราะห์วิจารณ์ ดังนั้นจึงต้องใช้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ โดยเฉพาะ

3) ผลการวินิจฉัย มาตรฐานการพิจารณา จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิ

4) เป็นกระบวนการที่มีความยืดหยุ่น ตั้งแต่ การกำหนดประเด็นที่จะพิจารณา การรวบรวมข้อมูล การสรุปผลข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น ผู้วิจัยใช้ขั้นตอนของการพัฒนารูปแบบ 3 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การศึกษาหลักการ แนวคิด และศึกษาสภาพปัญหาและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2) ขั้นสร้างรูปแบบ เป็นการนำข้อมูลทั้งหมดจากขั้นที่ 1 มาสังเคราะห์สร้างเป็นรูปแบบ

3) ขั้นการตรวจสอบรูปแบบ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การตรวจสอบรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงรูปแบบที่นำเสนอให้มีความสมบูรณ์ขึ้น เพื่อนำเสนอมหาวิทยาลัยสำหรับนำไปใช้ต่อไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมล กล้าหาญ (2528) ได้ศึกษาสาเหตุการออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุเกี่ยวกับตัวนักศึกษา โดยทั่วไปนักศึกษาออกกลางคันเพราะสาเหตุอันดับแรก คือ ด้านความพร้อมในการเรียน เนื่องจาก นักศึกษามีเวลาน้อยจนไม่สามารถเรียนได้ และการควบคุมการศึกษาด้วยตัวเองไม่ได้ ด้านความมั่นใจในระบบการเรียนการสอน เนื่องมาจากนักศึกษาขาดการติดต่อและใกล้ชิดกับอาจารย์ผู้สอน และนักศึกษาไม่แน่ใจว่าจะเรียนได้จนครบหลักสูตร และด้านการติดต่อสื่อสารมีสาเหตุมาจากที่พักอาศัยของนักศึกษาอยู่ห่างจากสนามสอบและสถานที่สอนเสริม ส่วนสาเหตุเกี่ยวกับการจัดระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาออกกลางคันเพราะสาเหตุอันดับแรก คือ ด้านเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาล่าช้า เนื้อหาในเอกสารการสอนแต่ละชุดวิชามีมากเกินไป และเนื้อหาในเอกสารการสอนที่นักศึกษาได้ศึกษามีเนื้อหาเยิ่นเย้อเกินไป

ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์ (2539) ได้วิเคราะห์ตัวแปรจำแนกนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษากับไม่สำเร็จการศึกษา ตามเวลาของหลักสูตรระดับปริญญาตรีในระบบการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า 1) ในกลุ่มสังคมศาสตร์หลักสูตร 2 ปี มี 4 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความมีวินัยในตนเอง การจดบันทึก และการเตรียมตัวและการสอบ 2) ในกลุ่มสังคมศาสตร์หลักสูตร 3 ปี มี 5 ตัวแปร คือ อายุ ความมีวินัยในตนเอง การจดบันทึก ลักษณะและวิธีการอ่าน และความสัมพันธ์ของงานกับสาขาวิชาที่เรียน 3) ในกลุ่มสังคมศาสตร์หลักสูตร 4 ปี มี 2 ตัวแปร คือ ความมีวินัยในตนเอง และการวางแผนการเรียน 4) ในกลุ่มวิทยาศาสตร์หลักสูตร 2 ปี มี 4 ตัวแปร คือ การศึกษาพื้นฐาน การจดบันทึก การวางแผนการเรียน และสภาพทางเศรษฐกิจ 5) ในกลุ่มวิทยาศาสตร์หลักสูตร 4 ปี มี 2 ตัวแปร คือ อายุ และการวางแผนการเรียน 6) ในกลุ่มมนุษยศาสตร์หลักสูตร 2 ปี มี 3 ตัวแปร ที่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาและไม่สำเร็จการศึกษาตามเวลาของหลักสูตร คือ ความมีวินัยในตนเอง ภาระการทำงาน และความสัมพันธ์ของงานกับสาขาวิชาที่เรียน

สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ประสบความสำเร็จในการศึกษาเป็นบัณฑิตนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยซึ่งมีผลทางตรง 2 ปัจจัย คือ นักศึกษาจะต้องมีพื้นฐานความรู้เดิมที่ดีก่อนเข้ารับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และในระหว่างที่เป็นนักศึกษา มสธ. จะต้องมีการวางแผนการเรียนที่ดีควบคู่กันไปด้วย และยังมีปัจจัยทางอ้อมอีกหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการศึกษา ได้แก่ อายุของนักศึกษา รายได้ของนักศึกษา ความมีวินัยในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระบบการบริการของมหาวิทยาลัย

นงศ์ลักษณ์ รุ่งวิทยากร (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ในภาพรวม มีดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือต่อมหาวิทยาลัย 2) ด้านแรงจูงใจในการศึกษา 3) ด้านระบบการศึกษาทางไกล 4) ด้านความน่าเชื่อถือต่อคณาจารย์ 5) ด้านหลักสูตรการศึกษา 6) ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา และ 7) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาในเชิงบวก นอกจากนี้ ยังพบความแตกต่างของระดับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจ โดยผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีรายได้แตกต่างกัน มีภูมิลำเนาปัจจุบันแตกต่างกัน วุฒิก่อนการศึกษาที่ใช้สมัครเรียนแตกต่างกัน จำนวนสื่อที่ได้รับรู้ข่าวสารการรับสมัครเข้าศึกษาแตกต่างกัน และการเลือกสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีระดับเหตุผลต่อการตัดสินใจศึกษาที่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เจาะลึกลำดับความสำคัญของปัจจัย คือ ปัจจัยเฉพาะที่มาจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคล และปัจจัยเฉพาะในส่วนของการบริหารจัดการของ มสธ. พบว่า ปัจจัยเฉพาะที่มาจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคล คือ ด้านความต้องการของบุคคล ความคาดหวังในอนาคต และความต้องการในการเรียนรู้ เป็นเหตุผลในการตัดสินใจ ร้อยละ 52.78 ส่วนปัจจัยเฉพาะในการบริหารจัดการของ มสธ. คือ รูปแบบการจัดการศึกษาของ มสธ. แนวคิดการศึกษาทางไกล ค่าใช้จ่ายในการศึกษา และหลักสูตรการศึกษา เป็นเหตุผลในการตัดสินใจ ร้อยละ 61.57

พัชรพร ปานสุข และคณะ (2546 : 75, 110-111) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามาใช้บริการห้องสมุดและสารสนเทศในรอบปีที่ผ่านมา โดยใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน เพื่อศึกษาค้นคว้าสารสนเทศประกอบการเรียนตามหลักสูตร และการยืม-คืนวัสดุการศึกษา โดยใช้บริการมากที่สุดในวันเสาร์และอาทิตย์ ส่วนวัตถุประสงค์มาใช้บริการเพื่อสอบถามปัญหาของนักศึกษามากที่สุด รองลงมาเป็นการบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

รัชนี้กุล ภิญโญภาณุวัฒน์ และคณะ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนชุดวิชาที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยการวิเคราะห์หุระดับผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรระดับนักศึกษาที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ พื้นฐานความรู้ เจตคติต่อชุดวิชา และความมีวินัยในตนเอง ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน สำหรับตัวแปรระดับชุดวิชาที่มีอิทธิพลทางบวกต่อค่าเฉลี่ยชุดวิชา ได้แก่ ค่าความเที่ยงของแบบทดสอบ และจำนวนหน่วยที่มีเนื้อหาคำนวณ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบ คือ จำนวนข้อสอบที่ต้องคำนวณ

นอกจากนี้ ได้เสนอแนะแก่มหาวิทยาลัยว่า ควรส่งเสริมให้มีการสอนเสริมผ่านสื่อที่หลากหลายขึ้น เช่น การสอนเสริมผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอนเสริมผ่านระบบ VCD Conference ที่มี

อยู่แล้วให้มากขึ้น หรือสอนเสริมแบบนัดหมายและสอนเสริมแบบเข้ม และควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบข้อมูลเหล่านี้ เพื่อเป็นทางเลือกที่หลากหลายสำหรับนักศึกษา หรือทำ DVD เกี่ยวกับการสอนเสริมแต่ละชุดวิชาให้มีจำนวนชุดวิชามากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยนักศึกษาที่ไม่มีเวลาเข้ารับการสอนเสริม หรือนักศึกษาที่อยู่ในจังหวัดที่ไม่มีการสอนเสริม เพื่อนักศึกษาจะได้ใช้ DVD เกี่ยวกับการสอนเสริมทบทวนให้เข้าใจมากขึ้น สำหรับนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวกับการคำนวณน้อย มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการทดสอบความสามารถพื้นฐาน ตั้งแต่นักศึกษาเริ่มเข้าเรียน มสธ. จะทำให้ทราบความสามารถพื้นฐานเดิมของนักศึกษาแต่ละคน เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนสำหรับเตรียมความพร้อม เช่น จัดสอนเสริมความสามารถพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ให้กับนักศึกษาที่ต้องการ กำหนดให้นักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมน้อย ต้องลงทะเบียนในชุดวิชาพื้นฐานมากกว่า นักศึกษากลุ่มอื่น และจัดอบรมเข้มให้นักศึกษามีความพร้อมก่อนจะลงทะเบียนในชุดวิชาที่เกี่ยวกับการคำนวณ เป็นต้น

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาการศึกษาทางไกล: กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย จากผลการวิจัยพบว่า

1) การเปรียบเทียบปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาของทั้งสองมหาวิทยาลัยคงศึกษาอยู่ต่อเนื่องพบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความเห็นว่าปัจจัยด้านการสอบมีผลมากที่สุด รองลงมาคือ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทักษะการเรียน ด้านบริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย และด้านสื่อการเรียน ตามลำดับ ส่วนนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียระบุว่าปัจจัยด้านการสอบสำคัญที่สุด เช่นเดียวกัน รองลงมาคือ ด้านทักษะการเรียน สื่อการเรียน และวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2) การศึกษาและเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชออกกลางคันพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชระบุว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ การสอบ รองลงมาคือ ทักษะการเรียนในระบบทางไกลและสื่อการเรียน และปัจจัยส่วนบุคคล ตามลำดับ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียระบุว่า ปัจจัยด้านการบริหารเวลามากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการเรียนในระบบทางไกล และปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการสอบเท่ากัน

3) ระบบหรือกลไกในการป้องกันปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งประกอบด้วย 3 ระยะ คือ ระยะก่อนเข้าเรียน ระยะระหว่างศึกษา และระยะประเมินผลการศึกษา ซึ่งระบบนี้ประกอบด้วย กลไกใน 5 องค์ประกอบ หรือ 5 ด้าน คือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ด้านสื่อการเรียน ด้านการบริการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือการเรียน ด้านการพัฒนาทักษะการเรียน และด้านการสอบ

สุกานดา วรพันธ์พงศ์ และอภิชาญา อยู่ในธรรม (2554) ได้วิจัยการสร้างกระบวนการสื่อสารของอาจารย์ที่ปรึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า 1) การสร้างต้นแบบกระบวนการสื่อสารของอาจารย์ที่ปรึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ควรคำนึงถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมกับปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เพื่อย้ำและกระตุ้นให้นักศึกษารับรู้ช่วงสำคัญของการเรียน ได้แก่ ช่วงเริ่มต้นภาคการศึกษา ช่วงใกล้สอบ ช่วงหลังสอบ และช่วงการลงทะเบียน ผลการสื่อสาร พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นฝ่ายติดต่อนักศึกษามากกว่านักศึกษาติดต่ออาจารย์ โดยช่องทางที่เข้าถึงนักศึกษาได้มากที่สุด คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเด็นข้อปรึกษาที่มีมากที่สุด คือ ปัญหาด้านการเรียน รองลงมาคือ ปัญหาการต้องการดูแลครอบครัว 2) เปรียบเทียบการออกกลางคันและการตัดสินใจศึกษาของนักศึกษาที่มีอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาที่ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า กลุ่มที่มีอาจารย์ที่ปรึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผลให้การออกกลางคันและการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการสื่อสารของอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและเชื่อว่าการให้คำปรึกษาของอาจารย์ ช่วยสร้างกำลังใจ ทำให้รู้จักปรับตัว รู้หลักการเรียน และมีผลต่อการตัดสินใจลงทะเบียนต่อ

อัลเลน (Allen, 1993) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการช่วยให้นักศึกษาที่เรียนโดยระบบการศึกษาทางไกลคงอยู่ และได้ให้ข้อเสนอแนะทางการช่วยเหลือให้นักศึกษาคงอยู่ ดังนี้

- 1) การรับเข้า สถาบันควรใช้กลยุทธ์การตลาด กลุ่มเป้าหมายควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และจูงใจ
- 2) การช่วยเหลือด้านการเงิน สถาบันอาจมีการให้ทุนและประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าเรียนทราบเพื่อเป็นแรงจูงใจ
- 3) การปฐมนิเทศ ควรเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาปรับตัวเข้ากับการเรียนในสถาบันได้ เช่น มีการให้ความรู้เรื่องการบริหารเวลา ทักษะการเรียน การใช้แหล่งเรียนรู้ ฯลฯ
- 4) การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ สถาบันควรเตรียมนักแนะแนวและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางการแนะแนว ซึ่งเข้าใจปัญหาของผู้เรียนที่ทำงานแล้ว
- 5) โปรแกรมการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาอ่อน เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมเท่าเทียมกับผู้อื่น
- 6) ครูและกระบวนการเรียนรู้ ผู้สอนควรเลือกเนื้อหา ออกแบบกิจกรรม และเลือกสื่อในการถ่ายทอดความรู้ให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียน
- 7) กิจกรรมนักศึกษาควรส่งเสริมให้นักศึกษาทำกิจกรรมร่วมกัน ได้พบปะช่วยเหลือกัน

ออร์มอนด์ ซิมป์สัน (Ormond Simpson : 2004) ศึกษาการคงอยู่ของนักศึกษา (Student Retention) ของ Open University จากประสบการณ์ของ OU สิ่งที่ช่วยการคงอยู่ของนักศึกษาที่ดีที่สุดในระดับแรก คือ ให้นักศึกษาลงทะเบียนวิชาที่เหมาะสม Ormond อธิบายถึงการที่ OU ได้ดำเนินการเพื่อให้นักศึกษาได้ข้อมูลที่ต้องการ เช่น การอธิบายรายละเอียดชุดวิชา Website ของ OU และชุดการสอน ซึ่งประกอบด้วย เอกสารการสอนและงานที่มอบหมาย (Assignments) เพื่อให้ นักศึกษาได้คุ้นเคยกับโปรแกรมที่ศึกษา และได้พบกับเจ้าหน้าที่และเพื่อนนักศึกษา

ปัจจัยที่สนับสนุนจากภายนอก งานวิจัยของ OU พบว่า นักศึกษาได้ลำดับความสำคัญ คุณค่าของการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนๆ จากผู้สอน จากเพื่อนนักศึกษาอื่นๆ จากนายจ้าง และจากการสนับสนุนโดยตรงจากมหาวิทยาลัย Ormond อธิบายว่า เป็นความประทับใจของ คณะผู้วิจัยที่นักศึกษามีเครือข่ายการสนับสนุนที่ไม่เป็นทางการที่ดีมาก และพบว่า ครอบครัวและเพื่อนๆ เป็นส่วนสำคัญของการส่งเสริมสนับสนุน จากการศึกษายังพบว่า Online มีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนผู้เรียน ผู้สอน และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ในตอนท้ายของการนำเสนอ Ormond อธิบายถึงการวิจัยแนวใหม่ใช้ “จิตวิทยาเชิงบวก” โดยแทนที่จะมุ่งถึงจุดอ่อนและการพูดถึง การพัฒนาทักษะทางการเรียน จุดเน้นคือ การสร้างแรงจูงใจเสริมความเข้มแข็ง ไม่ใช่ความอ่อนแอ มีเป้าหมาย คือ การค้นพบและการส่งเสริมที่ให้ตัวบุคคลมีความสุข และทำให้พวกเขาได้ก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ จิตวิทยาเชิงบวกเป็นการศึกษาเชิงวิทยาศาสตร์ถึงการปฏิบัติที่ดีที่สุดของ มนุษย์ มีเป้าหมายเพื่อค้นพบและส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลให้แต่ละบุคคลได้ก้าวหน้าสู่ความสำเร็จ เป็นจิตวิทยาแห่งความสุข มีความคล่องตัว และความเข้มแข็งของบุคคล

การทำนายการคงอยู่ของนักศึกษาที่ดีที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจ การบริการเพื่อการคงอยู่ ของนักศึกษาจำเป็นต้องชัดเจนและสร้างขึ้นโดยการสร้างแรงจูงใจ นักศึกษาส่วนใหญ่ออกกลางคัน เพราะแรงจูงใจที่ถดถอย (Anderson, San Diego, 2003)

สถาบันการศึกษาทางไกลของแอฟริกาใต้ (2004) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการงานทะเบียน นักศึกษา (Managing Student Records) พบว่า งานทะเบียนนักศึกษาสามารถบอกความ หลากหลายของนักศึกษากลุ่มต่างๆ ช่วยให้นักวิทยาลัยจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการงานทะเบียนนักศึกษาด้วยระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และสามารถประหยัดเวลาในการจัดการด้านข้อมูล และสามารถมุ่งเน้นต่อการตอบสนอง นำข้อมูล ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งวิชาการแบบเดิมไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ สิ่งท้าทายคือ การคำนึงถึงสิ่งที่ ต้องการพัฒนาและจะพัฒนาให้ดีที่สุดได้อย่างไร เราเริ่มด้วยการฉายภาพย่อจากการปฏิบัติ การ วิเคราะห์รูปแบบการลงทะเบียนที่ University of Pretoria ประเทศแอฟริกาใต้ โดยนักศึกษามากกว่า ร้อยละ 99 ที่ได้ลงทะเบียนโปรแกรมการศึกษาทางไกลที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก นักศึกษาส่วนใหญ่มี

โทรศัพท์มือถือ คณะวิชาผู้รับผิดชอบโปรแกรมการศึกษาจึงตัดสินใจใช้โทรศัพท์มือถือส่งข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ถึงนักศึกษาซึ่งมีจำนวนมากในชนบท นับว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ข้อความสั้นที่ใช้ เช่น แจ้งเตือนให้นักศึกษาทราบถึงวันที่ได้ส่งชุดวิชาทางไปรษณีย์ เป็นการลดปัญหาไปรษณีย์ตีคืนและประหยัดค่าใช้จ่าย แจ้งนักศึกษาเกี่ยวกับการขยายเวลาของงานที่มอบให้ทำ (assignments) และการให้กำลังใจทำงานส่งตามเวลา แจ้งการเปลี่ยนแปลง เช่น เปลี่ยนสถานที่เรียน และการแจ้งกำหนดการต่างๆ เช่น การลงทะเบียน

สิ่งที่ท้าทายการบริหารจัดการทะเบียนนักศึกษา คือ การพัฒนาให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนของข้อมูล “ใครมีความต้องการอะไร และจะใช้มันอย่างไร และเมื่อใด” (เป็นการพัฒนางานบริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษา)

ชาร์มาร์ (Sharma, 2005) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการศึกษาที่จะช่วยส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาที่เรียนโดยระบบการศึกษาทางไกลนั้น สถาบันการศึกษาทางไกลต้องใช้หลากหลายวิธีการเริ่มต้นด้วย ขั้นตอนการรับนักศึกษา (admission) ต่อเป็น โปรแกรมการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (outreach programmes) การรู้จักสถาบัน (know-about institution) ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา (teacher-student relationship) บริการสนับสนุนผู้เรียน (student support services) การใช้เทคโนโลยีในระบบการศึกษาทางไกล การปฐมมิเทศ การติดตามนักศึกษา และหลายวิธีผสมกัน

บอยล์ (Boyle : 2010) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยนักศึกษาสำหรับการคงอยู่ของนักศึกษาและสิ่งที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนทางไกล (Student-Student Mentoring for Retention and Engagement in Distance Education) บทความได้กล่าวถึง พบว่า การพัฒนา e-Learning ในการเรียนการสอนทางไกลได้ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการคงอยู่ของนักศึกษา เช่น การมีเครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการให้คำแนะนำปรึกษา บทความได้รายงานโครงการให้คำปรึกษา 3 โครงการ จาก 3 ประเทศ คือ สหราชอาณาจักร เกาหลี และนิวซีแลนด์ ซึ่งแสดงผลของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษาได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 ซึ่งนับว่าได้ผลเกินคุ้มที่ลงทุน แต่ก็ยอมรับว่ายังมีข้อจำกัดในการศึกษา และได้ทำความเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับเมื่อต้องตัดสินใจลงทุน ทั้งด้านเวลาและงบประมาณในการสนับสนุน และมีข้อเสนอแนะว่า ยังมีการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ อีกมากมาย

สรุป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปได้ว่า ในการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น “บริการช่วยเหลือผู้เรียนหรือบริการสนับสนุนการศึกษา” นั้น มีความสำคัญและมีความจำเป็นมาก เนื่องจาก ในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล นักศึกษาต้องศึกษาด้วยตนเองเป็นหลักจากสื่อต่างๆ จะมีโอกาสพบอาจารย์ผู้สอนหรือเข้ามาติดต่อกับที่สถาบันการศึกษาน้อยมาก ประกอบกับนักศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการงานแล้วและมีภาระต่างๆ มากมาย ความเสี่ยงในการออกกลางคันหรือเรียนไม่ครบโปรแกรมการศึกษาจึงมีมาก

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนไม่สำเร็จและออกกลางคัน ได้แก่ ความไม่พร้อมในการเรียน การจัดแบ่งเวลาในการศึกษา ความไม่มีวินัยในตนเอง การเตรียมตัวและการสอบมีความไม่พร้อม การอ่านเนื้อหาวิชาไม่เข้าใจ การติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยล่าช้า เป็นต้น

ส่วนปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาคงอยู่ ได้แก่ ความมีวินัยในตนเอง การสอบผ่านวิชาต่างๆ การได้รับบริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย การมีทักษะการเรียนทางไกล สื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เป็นต้น

งานวิจัยที่ทำการศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การบริการสนับสนุนการศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็น บริการการศึกษาที่ควรจัดบริการให้แก่นักศึกษาควรจะมีหลากหลายบริการ และควรจัดอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รับสมัครเข้าจนสำเร็จการศึกษา บริการที่ควรจัดได้แก่ การเข้ารับ (ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและจูงใจ) การปฐมนิเทศ การช่วยเหลือด้านการเรียน การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ การให้ความรู้ในทักษะการเรียนทางไกล บริการสื่อที่เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียน กิจกรรมนักศึกษา ทุนการศึกษา การช่วยเหลือด้านการเตรียมตัวสอบ การแนะแนวด้านอาชีพ เป็นต้น

นอกจากบริการที่จัดโดยสถาบันการศึกษาแล้ว การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนก็นับว่ามีความสำคัญเช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU) และมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย (OUM) นักวิจัยทั้ง 2 มหาวิทยาลัย มีการดำเนินการดังนี้

1) การประชุมร่วมระหว่างนักวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย (หลังจากโครงการวิจัยได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ) เพื่อวางแผนการดำเนินงาน

2) การยกวางเครื่องมือการวิจัย (ทั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย)

3) การประชุมร่วมกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย) เพื่อพิจารณาเครื่องมือวิจัยและกำหนดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเทศ

4) การทดลองใช้และปรับปรุงเครื่องมือ

5) การประชุมประสานงานเพื่อสรุปเครื่องมือฉบับจริง

6) แต่ละประเทศเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้เครื่องมือที่มีข้อความเดียวกัน

7) เก็บข้อมูลเจาะลึกเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาระบบบริการโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม

8) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลของแต่ละประเทศ

9) แต่ละประเทศจัดทำสรุปผลการวิจัยฉบับร่าง

10) ประชุมร่วมกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย) เพื่อระดมความคิดเห็นต่อรูปแบบการพัฒนาระบบบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล และจัดทำสรุปร่วมกันเพื่อเผยแพร่ผลการวิจัยต่อไป

การดำเนินการวิจัย

รายละเอียดเกี่ยวกับประชากร/กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจะเหมือนกันสำหรับทั้ง 2 มหาวิทยาลัยในที่จะกล่าวถึงเฉพาะในส่วนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรสำหรับการวิจัยนี้ประกอบด้วยบุคคล 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีใน 10 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งกำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวน 1.7 แสนคน

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์จากสาขาวิชาต่างๆ ทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวนรวม 320 คน

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกา
ให้บริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษา 5 หน่วยงาน คือ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการ
การศึกษา สำนักบรรณสาร ศูนย์บริการ One Stop Service และศูนย์วิทยพัฒนาทุกภูมิภาค จำนวน
รวมประมาณ 600 คน

กลุ่มที่ 4 ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาทางไกล

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักศึกษา

นักศึกษา เนื่องจาก นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา
ธิราชซึ่งเปิดสอน 10 สาขาวิชา ในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน ประมาณ 1.7 แสนคน จากประชากร
ดังกล่าวจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (Yamane : 1973) ควรจะเป็น
350 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มารับการสอนเสริมในทุกภาคของ
ประเทศ และให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนเสริม 8 สาขาวิชา โดยสุ่มภาคละ 250 คน 4 ภาค
ได้ 1,000 คน ส่วนสาขาวิชาที่ไม่เปิดสอนเสริมซึ่งมี 2 สาขาวิชา ผู้วิจัยขอรายชื่อจากสำนักทะเบียน
และวัดผลแล้วสุ่มอย่างง่ายให้กระจายทุกภาคทั้ง 2 สาขาวิชา สาขาวิชาละ 50 คนต่อภาค ได้ 100
คน เพราะฉะนั้น 4 ภาค ได้ 400 คน รวมกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา 1,400 คน

นอกจากนั้น ผู้วิจัยเลือกนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาจากนักศึกษาที่มาอบรม
ประสบการณ์วิชาชีพที่มหาวิทยาลัย โดยขอผู้อำนวยการจะให้สัมภาษณ์สาขาวิชาละ 5-7 คน
รวม 60 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลเชิงลึก รวมกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมด
1,460 คน

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์สาขาวิชา 12 สาขาวิชา

ผู้วิจัยสุ่มจำนวนคณาจารย์ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละสาขาวิชา
ให้ได้กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ 100 คน จากประชากรคณาจารย์ 320 คน

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดบริการสนับสนุนการศึกษา ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงบุคลากรที่ทำหน้าที่ตอบคำถาม ช่วยหาข้อมูล และช่วยให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษาโดยตรงมาหน่วยงานละ 20 คน จาก 5 หน่วยงาน ได้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรรวม 100 คน

กลุ่มที่ 4 ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาทางไกลของไทย

ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาทางไกลของไทย ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ทางการศึกษาทางไกล และด้านการจัดบริการสนับสนุนในระบบการศึกษาทางไกล จำนวน 15 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด $1,460 + 100 + 100 + 15 = 1,675$ คน

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย คณะผู้วิจัยในประเทศมาเลเซียเป็นผู้กำหนด โดยให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เช่นเดียวกันและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มจะขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร แต่อย่างไรก็ตามจะต้องกำหนดสัดส่วนให้เป็นตัวแทนของประชากรตามหลักการในเชิงสถิติ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยเครื่องมือ 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับบริการที่จำเป็นหรือมีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล และความพึงพอใจต่อบริการที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน เช่นเดียวกับของคณาจารย์

ชุดที่ 4 แบบสัมภาษณ์นักศึกษา ประกอบด้วยประเด็นคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้สำเร็จโดยไม่ออกกลางคัน และแนวทางการพัฒนาบริการดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานการวิจัยเกี่ยวกับการออกกลางคัน บริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นจากนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,400 คน จาก 10 สาขาวิชาที่เปิดสอนระดับปริญญาตรีและกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

เครื่องมือ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา ซึ่งถามเกี่ยวกับบริการที่สำคัญหรือจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จ และถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่เป็นอยู่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ (แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่านั้น อาจมีช่วงระดับเป็นเลขคู่ เช่น 4 หรือ 6 ระดับ หรือเป็นเลขคี่ เช่น 3, 5, 7 ระดับ ก็ได้ขึ้นอยู่กับผู้วิจัยว่า ต้องการจะถามความคิดเห็นละเอียดเพียงใด (สุพัภกร์ พิบูลย์. <http://gotoknow.org>) แบบสอบถามสำหรับนักศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับนักศึกษาปริญญาตรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วศึกษาผลการทดลองใช้ แล้วนำมาปรับแบบสอบถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยประสานกับหน่วยงานที่จัดสอนเสริมให้แก่นักศึกษาปริญญาตรีเพื่อขอข้อมูลการจัดสอนเสริมทั้ง 4 ภาคทั่วประเทศ จากนั้น ผู้วิจัยและคณะจะเดินทางไป 3-5 จังหวัด ในแต่ละภาค เพื่อแจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาที่มาเข้ารับการสอนเสริม โดยให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาค โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาทุกสาขาวิชาที่จัดสอนเสริม ให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมภาคละ 250 คน 4 ภาค จำนวน 1,000 คน

กรณีของสาขาวิชาที่ไม่จัดสอนเสริมซึ่งมี 2 สาขาวิชา คือ ศึกษาศาสตร์ และเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปตามกลุ่มตัวอย่างที่เลือก สาขาวิชาละ 50 คน รวม 100 คนต่อภาค 4 ภาค ส่งแบบสอบถาม 400 ฉบับ

รวมแจกแบบสอบถามนักศึกษาทั้งหมด 1,400 ฉบับ ได้รับคืนมา 1,358 ฉบับ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยขอนักศึกษาที่มารับการอบรมประสบการณ์วิชาชีพที่มหาวิทยาลัย ซึ่งอาสาสมัครจะให้สัมภาษณ์มาสาขาวิชาละ 5-7 คน รวม 60 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมโดยใช้แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลให้ประสบผลสำเร็จ

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการสรุปประเด็นเนื้อหา

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

1. การแปลผลความสำคัญหรือความจำเป็นและความพึงพอใจ เนื่องจากแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาเป็นการสอบถามบริการที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จ และในขณะเดียวกันก็สอบถามว่า บริการนั้นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับใด โดยมีช่วงระดับให้แสดงความคิดเห็น 7 ช่วงระดับ ดังนั้น จึงมีการแปลผลดังนี้

ระดับความสำคัญหรือความจำเป็นของบริการ (I) ระดับความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว (S)

| | |
|---|---------------------------------|
| 6.50-7.00 = สำคัญหรือจำเป็นมากที่สุด | 6.50-7.00 = พึงพอใจมากที่สุด |
| 5.50-6.49 = สำคัญหรือจำเป็นมาก | 5.50-6.49 = พึงพอใจมาก |
| 4.50-5.49 = สำคัญหรือจำเป็นค่อนข้างมาก | 4.50-5.49 = พึงพอใจค่อนข้างมาก |
| 3.50-4.49 = สำคัญหรือจำเป็นปานกลาง | 3.50-4.49 = พึงพอใจปานกลาง |
| 2.50-3.49 = สำคัญหรือจำเป็นค่อนข้างน้อย | 2.50-3.49 = พึงพอใจค่อนข้างน้อย |
| 1.50-2.49 = สำคัญหรือจำเป็นน้อย | 1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย |
| 0.50-1.49 = สำคัญหรือจำเป็นน้อยที่สุด | 0.50-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด |

2. การพิจารณาค่าความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความสำคัญของบริการ (I) กับความพึงพอใจต่อบริการ (S)

| ความแตกต่าง | แปลผล |
|-------------|--|
| 1.50 ขึ้นไป | แตกต่างมากที่สุด (ต้องปรับปรุงด่วน) |
| 1.00-1.49 | แตกต่างมาก (ต้องปรับปรุง) |
| 1.75-0.99 | แตกต่างค่อนข้างมาก (พิจารณาปรับปรุง) |
| 0.50-0.74 | แตกต่างปานกลาง (ยังไม่ต้องปรับปรุง) |
| 0.25-0.49 | แตกต่างน้อย (ยังไม่ต้องปรับปรุง) |
| 0.00-0.24 | แตกต่างน้อยที่สุด (ยังไม่ต้องปรับปรุง) |

การแปลผลระหว่างระดับความสำคัญ (I) กับระดับความพึงพอใจ (S)

1) ถ้าความสำคัญระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) และความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) = บริการนั้นดี เหมาะสมแล้ว

2) ถ้าความสำคัญระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) แต่ความพึงพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด (1.50 ลงมา) = บริการนั้นต้องปรับปรุงพัฒนาเร่งด่วน

3) ถ้าความสำคัญระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) แต่ความพึงพอใจระดับปานกลางลงมา (4.49 ลงมา) = บริการนั้นต้องเริ่มปรับปรุง

4) ถ้าความสำคัญระดับน้อย (1.50-2.49) แต่ความพึงพอใจระดับมาก (5.50 ขึ้นไป) = บริการนั้นเหมาะสมแล้ว

5) ถ้าความสำคัญระดับน้อย (1.50-2.49) และความพึงพอใจระดับน้อย (1.50-2.49) = บริการนั้นอาจเข้าข่ายพิจารณาปรับปรุงบ้าง

3. การแปลผลระดับความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

| ระดับความเชื่อมั่น | แปลผล |
|--------------------|-----------------------|
| 6.50 – 7.00 | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 5.50 – 6.49 | เชื่อมั่นมาก |
| 4.50 – 5.49 | เชื่อมั่นค่อนข้างมาก |
| 3.50 – 4.49 | เชื่อมั่นปานกลาง |
| 2.50 – 3.49 | เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย |
| 1.50 – 2.49 | เชื่อมั่นน้อย |
| 0.50 – 1.49 | น้อยที่สุด |

4. การแปลผลเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา แบบสอบถามถามเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุง โดยมีระดับที่ควรปรับปรุง 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

| ระดับที่ควรปรับปรุง | แปลผล |
|---------------------|-----------------------|
| 4.50 – 5.00 | ควรปรับปรุงมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | ควรปรับปรุงมาก |
| 2.50 – 3.49 | ควรปรับปรุงปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | ควรปรับปรุงน้อย |
| 0.50 – 1.49 | ควรปรับปรุงน้อยที่สุด |

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความคิดเห็นของคณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือ คณาจารย์จากทั้ง 12 สาขาวิชา ที่ได้โดยการสุ่มอย่างง่ายมาจำนวน 100 คน และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาจาก 5 หน่วยงาน เลือกแบบเจาะจง จำนวน 100 คน

เครื่องมือ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ และแบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในการสร้างเครื่องมือนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยที่หลังจากได้ข้อมูลจากนักศึกษาแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประเภทของบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่า มีผลหรือมีความจำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล จากนั้น นำมาจัดทำเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับคณาจารย์และบุคลากร แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปใช้ทดลองถามอาจารย์ 10 คน และบุคลากร 10 คน แล้วนำผลการทดลองใช้มาปรับแบบสอบถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังคณาจารย์ที่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง 100 คน พร้อมทั้งโทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยตอบแบบสอบถามและส่งกลับยังผู้วิจัย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 68 ฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรของหน่วยงาน 5 หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องซึ่งถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน พร้อมทั้งโทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยตอบแบบสอบถามและส่งกลับยังผู้วิจัย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 95 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยการหาความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการสรุปเนื้อหา

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำร่างรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งข้อมูลที่รวบรวมจากภาคสนาม ประกอบด้วย ข้อมูลจากนักศึกษา (ขั้นตอนที่ 2) และข้อมูลจากอาจารย์และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ขั้นตอนที่ 3) มาสังเคราะห์จัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

ขั้นตอนที่ 5 ระดมความคิดเห็นต่อรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษาร่วมกับนักวิจัยและผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM)

คณะผู้วิจัยจัดสัมมนา (1 วัน) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาที่ส่งผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล สัมมนาร่วมกับผู้บริหารและนักวิจัย ซึ่งประกอบด้วย คณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดจากประเทศมาเลเซีย ซึ่งเลือกแบบเจาะจง 10 ท่าน (ประกอบด้วย ผู้บริหาร 3 คน อาจารย์ 4 คน บุคลากร 3 คน) แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงร่างแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนที่ 6 การให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยจัดสัมมนาโดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องของไทย ที่มีความรู้และประสบการณ์โดยตรงกับการบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล 15 ท่าน เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยจัดสัมมนา 1 วัน

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการมาปรับปรุงร่างรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาในรายละเอียดแต่ละด้านให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วจัดทำเป็นรายงานวิจัยต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการศึกษารื่อง การพัฒนารูปแบบบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็น 4 ตอน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์
- 1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

- 2.1 ความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ.
- 2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษา OUM
- 2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา STOU และ OUM
- 2.4 ความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. (STOU) ต่อบริการที่มีความสำคัญสูง ความพึงพอใจต่ำ ความสำคัญสูงความพึงพอใจสูง และความสำคัญต่ำความพึงพอใจต่ำ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

- 3.1 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา
- 3.2 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของ อาจารย์
- 3.3 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 4 ผลการสังเคราะห์รูปแบบบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ตอน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์เสนอตามลำดับ ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา จำนวน 1,358 คน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ภูมิภาค สาขาวิชาที่ศึกษา วุฒิที่ใช้สมัครเรียน การติดต่อกับ มสธ. ความสามารถในการใช้โปรแกรม และจำนวนครั้งที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 652 | 48.0 |
| 1.2 หญิง | 706 | 52.0 |
| รวม | 1,358 | 100.0 |
| 2. อายุ | | |
| 2.1 18 – 25 ปี | 121 | 8.9 |
| 2.2 26 – 30 ปี | 378 | 27.8 |
| 2.3 31 – 40 ปี | 577 | 42.5 |
| 2.4 41 – 50 ปี | 259 | 19.1 |
| 2.5 51 ปีขึ้นไป | 23 | 1.7 |
| รวม | 1,358 | 100.0 |
| 3. ภูมิภาค | | |
| 3.1 กรุงเทพมหานคร | 189 | 13.9 |
| 3.2 ภาคกลาง | 382 | 28.1 |
| 3.3 ภาคตะวันออก | 111 | 8.2 |
| 3.4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 321 | 23.7 |
| 3.5 ภาคเหนือ | 238 | 17.5 |
| 3.6 ภาคใต้ | 87 | 6.4 |
| 3.7 ไม่ระบุ | 30 | 2.2 |
| รวม | 1,358 | 100.0 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 4. สาขาวิชาที่ศึกษา | | |
| 4.1 ศิลปศาสตร์ | 43 | 3.2 |
| 4.2 ศึกษาศาสตร์ | 49 | 3.6 |
| 4.3 วิทยาการจัดการ | 391 | 28.8 |
| 4.4 เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ | 45 | 3.3 |
| 4.5 นิติศาสตร์ | 232 | 17.1 |
| 4.6 รัฐศาสตร์ | 176 | 12.9 |
| 4.7 นิเทศศาสตร์ | 94 | 6.9 |
| 4.8 มนุษยนิเวศศาสตร์ | 74 | 5.5 |
| 4.9 วิทยาศาสตร์สุขภาพ | 168 | 12.4 |
| 4.10 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 86 | 6.3 |
| รวม | 1,358 | 100.0 |
| 5. วุฒิที่ใช้สมัครเรียน | | |
| 5.1 มัธยมศึกษาปีที่ 3 | 32 | 2.4 |
| 5.2 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า | 382 | 28.1 |
| 5.3 อนุปริญญา | 539 | 39.7 |
| 5.4 ปริญญาตรี | 381 | 28.0 |
| 5.5 อื่น ๆ | 24 | 1.8 |
| รวม | 1,358 | 100.0 |
| 6. ช่องทางที่ติดต่อกับ มสธ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| 6.1 โทรศัพท์ | 1,062 | 78.0 |
| 6.2 แฟ็กซ์ | 112 | 8.2 |
| 6.3 อีเมลล์ | 501 | 36.8 |
| 6.4 จดหมาย | 727 | 53.4 |
| 6.5 ด้วยตนเอง | 346 | 25.4 |
| 6.6 อินเทอร์เน็ต | 744 | 54.6 |
| 6.7 SMS | 318 | 23.4 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | | ร้อยละ | | | |
|--------------------------------------|------------------|--------|-------------------|--------|----------------|--------|
| 6.8 ผ่านศูนย์วิทยพัฒนา | 118 | | 8.7 | | | |
| 6.9 อื่นๆ | 9 | | 0.7 | | | |
| 7. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ | | | | | | |
| โปรแกรม | ความสามารถ | | | | | |
| | ทำได้ด้วยตนเอง | | ต้องมีผู้อื่นช่วย | | ไม่สามารถทำได้ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 7.1 เวิร์ด (Word) | 1,108 | 81.5 | 134 | 9.9 | 117 | 8.6 |
| 7.2 เอ็กเซล (Excel) | 1,000 | 73.6 | 217 | 16.0 | 142 | 10.4 |
| 7.3 เพาเวอร์พอยท์ (Power Point) | 801 | 58.9 | 298 | 21.9 | 260 | 19.1 |
| 7.4 แอ็กเซส (Access) | 247 | 18.2 | 408 | 30.0 | 704 | 51.8 |
| 7.5 เอสพีเอสเอส (SPSS) | 145 | 10.7 | 363 | 26.7 | 851 | 62.6 |
| 7.6 อีเมล (Email) | 1,076 | 79.2 | 115 | 8.5 | 168 | 12.4 |
| 7.7 ออนไลน์เชิรท์ | 1,049 | 77.2 | 105 | 7.7 | 205 | 15.1 |
| 8. จำนวนครั้งที่ใช้โปรแกรมต่อสัปดาห์ | | | | | | |
| โปรแกรม | จำนวนครั้งการใช้ | | | | | |
| | สัปดาห์ละครั้ง | | มากกว่า 1 ครั้ง | | ไม่ได้ใช้ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 8.1 เวิร์ด (Word) | 280 | 20.6 | 604 | 44.5 | 474 | 34.9 |
| 8.2 เอ็กเซล (Excel) | 246 | 18.1 | 553 | 40.7 | 560 | 41.2 |
| 8.3 เพาเวอร์พอยท์ (Power Point) | 289 | 21.3 | 257 | 18.9 | 813 | 59.8 |
| 8.4 แอ็กเซส (Access) | 71 | 5.2 | 104 | 7.7 | 1,184 | 87.1 |
| 8.5 เอสพีเอสเอส (SPSS) | 55 | 4.0 | 76 | 5.6 | 1,228 | 90.4 |
| 8.6 อีเมล (Email) | 265 | 19.5 | 683 | 50.3 | 411 | 30.2 |
| 8.7 ออนไลน์เชิรท์ | 268 | 19.7 | 796 | 58.6 | 295 | 21.7 |

จากตาราง 1 แสดงว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 52.0 มีอายุอยู่ระหว่าง 31- 40 ปี ร้อยละ 42.5 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง ร้อยละ 28.1 ศึกษาในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ร้อยละ 34.2 ใช้วุฒินุปรียญญาสมัครเรียน ร้อยละ 39.7 ใช้ติดต่อกับ มสธ. ผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 78.0 โปรแกรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง คือ เวิร์ด ร้อยละ 81.5 รองลงมา เป็น อีเมล ร้อยละ 79.2 และออนไลน์เชิรท์ ร้อยละ 77.2 ตามลำดับ การใช้โปรแกรมที่ต้องมีผู้อื่น

ช่วยมากที่สุด คือ โปรแกรมแอกเซส ร้อยละ 30.0 รองลงมาเป็น โปรแกรมเอสพีเอสเอส ร้อยละ 26.7 และโปรแกรมเพาเวอร์พ้อยท์ ร้อยละ 21.9 ตามลำดับ สำหรับโปรแกรมที่ไม่สามารถทำได้มากที่สุด คือ โปรแกรมเอสพีเอสเอส ร้อยละ 62.6 รองลงมาเป็นโปรแกรมแอกเซส ร้อยละ 51.8 และโปรแกรมเพาเวอร์พ้อยท์ ร้อยละ 19.1 ตามลำดับ จำนวนครั้งที่ใช้โปรแกรมต่อสัปดาห์ คือ ใช้เพาเวอร์พ้อยท์ สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 21.3 รองลงมาเป็นเวิร์ด ร้อยละ 20.6 และ ออนไลน์เชิร์ท ร้อยละ 19.7 ตามลำดับ การใช้โปรแกรมมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คือ ใช้ออนไลน์เชิร์ทมากที่สุดร้อยละ 58.6 รองลงมาเป็นอีเมล ร้อยละ 50.3 และเวิร์ด ร้อยละ 44.5 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมมากที่สุด คือ โปรแกรมเอสพีเอสเอส ร้อยละ 90.4 รองลงมาเป็นแอกเซส ร้อยละ 87.1 และ เพาเวอร์พ้อยท์ ร้อยละ 59.8 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ มสธ. จำนวน 68 คน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาที่สังกัด เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน มสธ. และตำแหน่งทางวิชาการ การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| 1. สังกัดสาขาวิชา | | |
| 1.1 ศิลปศาสตร์ | 3 | 4.4 |
| 1.2 ศึกษาศาสตร์ | 15 | 22.1 |
| 1.3 วิทยาการจัดการ | 9 | 13.2 |
| 1.4 เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ | 7 | 10.3 |
| 1.5 นิติศาสตร์ | 1 | 1.5 |
| 1.6 รัฐศาสตร์ | 5 | 7.4 |
| 1.7 นิเทศศาสตร์ | 5 | 7.4 |
| 1.8 มนุษยนิเวศศาสตร์ | 8 | 11.8 |
| 1.9 วิทยาศาสตร์สุขภาพ | 4 | 5.9 |
| 1.10 เศรษฐศาสตร์ | 6 | 8.8 |
| 1.11 พยาบาลศาสตร์ | 5 | 7.4 |
| รวม | 68 | 100.0 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| 2. เพศ | | |
| 2.1 ชาย | 24 | 35.3 |
| 2.2 หญิง | 44 | 64.7 |
| รวม | 68 | 100.0 |
| 3. อายุ | | |
| 3.1 ต่ำกว่า 30 ปี | 1 | 1.5 |
| 3.2 30 – 45 ปี | 10 | 14.7 |
| 3.3 46 – 55 ปี | 27 | 39.7 |
| 3.4 56 ปีขึ้นไป | 30 | 44.1 |
| รวม | 68 | 100.0 |
| 4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน มสธ. | | |
| 4.1 ต่ำกว่า 3 ปี | 6 | 8.8 |
| 4.2 3 – 5 ปี | 5 | 7.4 |
| 4.3 6 – 10 ปี | 4 | 5.9 |
| 4.4 11 – 15 ปี | 9 | 13.2 |
| 4.5 16 - 20 ปี | 9 | 13.2 |
| 4.6 21 ปีขึ้นไป | 35 | 51.5 |
| รวม | 68 | 100.0 |
| 5. ตำแหน่งทางวิชาการ | | |
| 5.1 อาจารย์ | 13 | 19.1 |
| 5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ | 12 | 17.6 |
| 5.3 รองศาสตราจารย์ | 43 | 63.2 |
| 5.4 ศาสตราจารย์ | - | - |
| รวม | 68 | 100.0 |

จากตาราง 2 แสดงว่า อาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 22.1 เป็นหญิง ร้อยละ 64.7 มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 44.1 ปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว ไม่น้อยกว่า 21 ปี ร้อยละ 51.5 และดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ร้อยละ 63.2

1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรจำนวน 95 คน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน มสธ. และปฏิบัติงานในตำแหน่ง การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| 1. หน่วยงานที่สังกัด | | |
| 1.1 สำนักบริการการศึกษา | 38 | 40.0 |
| 1.2 สำนักทะเบียนและวัดผล | 25 | 26.3 |
| 1.3 ศูนย์วิทยพัฒนา | 17 | 17.9 |
| 1.4 ศูนย์สารสนเทศ | 15 | 15.8 |
| รวม | 95 | 100.0 |
| 2. เพศ | | |
| 2.1 ชาย | 22 | 23.2 |
| 2.2 หญิง | 73 | 76.8 |
| รวม | 95 | 100.0 |
| 3. อายุ | | |
| 3.1 ต่ำกว่า 30 ปี | 13 | 13.7 |
| 3.2 30 – 45 ปี | 52 | 54.7 |
| 3.3 46 – 55 ปี | 21 | 22.1 |
| 3.4 56 ปีขึ้นไป | 9 | 9.5 |
| รวม | 95 | 100.0 |
| 4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน มสธ. | | |
| 4.1 ต่ำกว่า 3 ปี | 3 | 3.2 |
| 4.2 3 – 5 ปี | 11 | 11.6 |
| 4.3 6 – 10 ปี | 18 | 18.9 |
| 4.4 11 – 15 ปี | 23 | 24.2 |
| 4.5 16 - 20 ปี | 22 | 23.2 |
| 4.6 21 ปีขึ้นไป | 18 | 18.9 |
| รวม | 95 | 100.0 |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| 5. ปฏิบัติตำแหน่ง | | |
| 5.1 ผู้อำนวยการ ศวน. | 2 | 2.1 |
| 5.2 นักวิชาการศึกษา | 14 | 14.7 |
| 5.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | 6 | 6.3 |
| 5.4 นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ | 3 | 3.2 |
| 5.5 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | 2 | 2.1 |
| 5.6 บรรณารักษ์ | 2 | 2.1 |
| 5.7 เจ้าหน้าที่พัสดุ | 1 | 1.1 |
| 5.8 ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน | 50 | 52.6 |
| 5.9 ลูกจ้างประจำ | 1 | 1.1 |
| 5.10 ไม่ระบุ | 14 | 14.7 |
| รวม | 95 | 100.0 |

จากตาราง 3 แสดงว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดสำนักบริการการศึกษา ร้อยละ 40.0 เป็นหญิง ร้อยละ 76.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-45 ปี ร้อยละ 54.7 ปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 11-15 ปี ร้อยละ 24.2 และปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ร้อยละ 52.6

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และนักศึกษา OUM ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

2.1 **ความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ.** เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อบริการการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

1. **การแปลผลความสำคัญหรือความจำเป็นและความพึงพอใจ** เนื่องจากแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาเป็นการสอบถามบริการที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จ และในขณะเดียวกันก็สอบถามว่า บริการนั้นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับใด โดยมีช่วงระดับให้แสดงความคิดเห็น 7 ช่วงระดับ ดังนั้น จึงมีการแปลผลดังนี้

| ระดับความสำคัญหรือความจำเป็นของบริการ (I) | ระดับความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว (S) |
|---|---------------------------------------|
| 6.50-7.00 = สำคัญหรือจำเป็นมากที่สุด | 6.50-7.00 = พึงพอใจมากที่สุด |
| 5.50-6.49 = สำคัญหรือจำเป็นมาก | 5.50-6.49 = พึงพอใจมาก |
| 4.50-5.49 = สำคัญหรือจำเป็นค่อนข้างมาก | 4.50-5.49 = พึงพอใจค่อนข้างมาก |
| 3.50-4.49 = สำคัญหรือจำเป็นปานกลาง | 3.50-4.49 = พึงพอใจปานกลาง |
| 2.50-3.49 = สำคัญหรือจำเป็นค่อนข้างน้อย | 2.50-3.49 = พึงพอใจค่อนข้างน้อย |
| 1.50-2.49 = สำคัญหรือจำเป็นน้อย | 1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย |
| 0.50-1.49 = สำคัญหรือจำเป็นน้อยที่สุด | 0.50-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด |

2. การพิจารณาค่าความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความสำคัญของบริการ (I) กับความพึงพอใจต่อบริการ (S)

| ความแตกต่าง | แปลผล |
|-------------|--|
| 1.50 ขึ้นไป | แตกต่างมากที่สุด (ต้องปรับปรุงด่วน) |
| 1.00-1.49 | แตกต่างมาก (ต้องปรับปรุง) |
| 1.75-0.99 | แตกต่างค่อนข้างมาก (พิจารณาปรับปรุง) |
| 0.50-0.74 | แตกต่างปานกลาง (ยังไม่ต้องปรับปรุง) |
| 0.25-0.49 | แตกต่างน้อย (ยังไม่ต้องปรับปรุง) |
| 0.00-0.24 | แตกต่างน้อยที่สุด (ยังไม่ต้องปรับปรุง) |

การแปลผลระหว่างระดับความสำคัญ (I) กับระดับความพึงพอใจ (S)

- 1) ถ้าความสำคัญระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) และความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) = บริการนั้นดี เหมาะสมแล้ว
- 2) ถ้าความสำคัญระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) แต่ความพึงพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด (1.50 ลงมา) = บริการนั้นต้องปรับปรุงพัฒนาเร่งด่วน
- 3) ถ้าความสำคัญระดับมากขึ้นไป (5.50 ขึ้นไป) แต่ความพึงพอใจระดับปานกลางลงมา (4.49 ลงมา) = บริการนั้นต้องเริ่มปรับปรุง
- 4) ถ้าความสำคัญระดับน้อย (1.50-2.49) แต่ความพึงพอใจระดับมาก (5.50 ขึ้นไป) = บริการนั้นเหมาะสมแล้ว
- 5) ถ้าความสำคัญระดับน้อย (1.50-2.49) และความพึงพอใจระดับน้อย (1.50-2.49) = บริการนั้นอาจเข้าข่ายพิจารณาปรับปรุงบ้าง

3. การแปลผลระดับความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

| ระดับความเชื่อมั่น | แปลผล |
|--------------------|-----------------------|
| 6.50 – 7.00 | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 5.50 – 6.49 | เชื่อมั่นมาก |
| 4.50 – 5.49 | เชื่อมั่นค่อนข้างมาก |
| 3.50 – 4.49 | เชื่อมั่นปานกลาง |
| 2.50 – 3.49 | เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย |
| 1.50 – 2.49 | เชื่อมั่นน้อย |
| 0.50 – 1.49 | น้อยที่สุด |

4. การแปลผลเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนา แบบสอบถามถามเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุง โดยมีระดับที่ควรปรับปรุง 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

| ระดับที่ควรปรับปรุง | แปลผล |
|---------------------|-----------------------|
| 4.50 – 5.00 | ควรปรับปรุงมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | ควรปรับปรุงมาก |
| 2.50 – 3.49 | ควรปรับปรุงปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | ควรปรับปรุงน้อย |
| 0.50 – 1.49 | ควรปรับปรุงน้อยที่สุด |

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบความสำเร็จ

| ข้อความ | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|-------------|
| | | | | ความแตกต่าง |
| 1. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาเอาใจใส่ พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา | 5.50 | 5.27 | 0.23 | น้อยที่สุด |
| 2. ข้าพเจ้าได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยฯ | 5.90 | 5.88 | 0.02 | น้อยที่สุด |
| 3. ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์วิทยพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ | 5.37 | 5.16 | 0.21 | น้อยที่สุด |
| 4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยฯ เป็นไปโดยสะดวก | 5.21 | 4.92 | 0.29 | น้อย |

ตาราง 4 (ต่อ)

(n = 1,358)

| ข้อความ | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล ความแตกต่าง |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| 5. ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่า ศูนย์วิทยฯ เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา | 5.74 | 5.57 | 0.17 | น้อยที่สุด |
| 6. ศูนย์วิทยฯ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 5.32 | 5.04 | 0.28 | น้อย |
| 7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์วิทยฯ มีความพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที | 5.49 | 5.28 | 0.21 | น้อยที่สุด |
| 8. เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษา มีคุณค่า | 6.18 | 6.08 | 0.10 | น้อยที่สุด |
| 9. เนื้อหาชุดวิชาในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล | 6.01 | 5.91 | 0.10 | น้อยที่สุด |
| 10. มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย | 6.15 | 6.06 | 0.09 | น้อยที่สุด |
| 11. เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ | 6.18 | 6.07 | 0.11 | น้อยที่สุด |
| 12. การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม | 6.00 | 5.90 | 0.10 | น้อยที่สุด |
| 13. คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม | 5.80 | 5.69 | 0.11 | น้อยที่สุด |
| 14. อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก | 6.04 | 5.96 | 0.08 | น้อยที่สุด |
| 15. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา | 5.84 | 5.61 | 0.23 | น้อยที่สุด |
| 16. นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย | 5.35 | 5.01 | 0.34 | น้อย |
| 17. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย | 5.61 | 5.34 | 0.27 | น้อย |
| 18. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที | 5.53 | 5.26 | 0.27 | น้อย |
| 19. การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ | 5.57 | 5.22 | 0.35 | น้อย |
| 20. นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียน มีความยืดหยุ่น | 5.47 | 5.36 | 0.11 | น้อยที่สุด |

ตาราง 4 (ต่อ)

(n = 1,358)

| ข้อความ | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล ความแตกต่าง |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| 21. มีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.82 | 4.65 | 0.17 | น้อยที่สุด |
| 22. มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น | 5.27 | 5.12 | 0.15 | น้อยที่สุด |
| 23. มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 5.33 | 5.03 | 0.30 | น้อย |
| 24. มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย | 5.42 | 5.10 | 0.32 | น้อย |
| 25. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา | 5.58 | 5.30 | 0.28 | น้อย |
| 26. การบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหา นักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 5.69 | 5.40 | 0.29 | น้อย |
| 27. การประชุมพิเศษนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่ | 5.70 | 5.54 | 0.16 | น้อยที่สุด |
| 28. ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามีความเป็นธรรม | 5.75 | 5.58 | 0.17 | น้อยที่สุด |
| 29. คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา | 5.91 | 5.75 | 0.16 | น้อยที่สุด |
| 30. เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล | 5.42 | 5.15 | 0.27 | น้อย |
| 31. อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม | 5.59 | 5.32 | 0.27 | น้อย |
| 32. สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา | 5.68 | 5.40 | 0.28 | น้อย |
| 33. ซ้ำพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 5.80 | 5.57 | 0.23 | น้อยที่สุด |
| 34. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการลงทะเบียน | 5.63 | 5.36 | 0.27 | น้อย |

(หมายเหตุ: ค่า Gap ถ้าระดับน้อยที่สุดและน้อย ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ ถ้าระดับปานกลาง ควรสังเกต ถ้าระดับค่อนข้างมาก พิจารณาปรับปรุง มากขึ้นไป ต้องปรับปรุง)

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษา มสธ. มีความคิดเห็นต่อบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้ง 34 ข้อ มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก (4.50-5.49) และมาก (5.50-6.49) ทั้งนี้ ไม่มีข้อใดที่มีความสำคัญในระดับต่ำกว่านั้นเลย โดยให้ความสำคัญของบริการตามลำดับดังนี้ คือ นักศึกษา

ให้ความสำคัญของบริการมากที่สุดกับ ข้อ 8 เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่นักศึกษาศึกษามีคุณค่า และข้อ 11 เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ ($\bar{X} = 6.18$) เท่ากัน รองลงมา ข้อ 10 มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย ($\bar{X} = 6.15$) ข้อ 9 เงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตรมีความชัดเจน ($\bar{X} = 6.01$) และก็ได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วเมื่อไปติดต่อศูนย์วิทย์ ($\bar{X} = 5.90$) ส่วนบริการสนับสนุนที่นักศึกษาให้ความสำคัญของบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นไปโดยสะดวก ($\bar{X} = 5.21$)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม นักศึกษา มสธ. มีความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 34 ข้อ ในระดับค่อนข้างมาก (\bar{X} ระหว่าง 4.50-5.49) และมาก (\bar{X} ระหว่าง 5.50-6.49) ทั้งนี้ ไม่มีช่วงใดที่พึงพอใจในระดับต่ำกว่านี้

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความสำคัญของบริการกับความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ พบว่า มีความแตกต่างในระดับน้อยที่สุดและน้อยเท่านั้น โดยเฉพาะข้อที่มีความสำคัญมาก ก็มีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน เช่น ข้อ 8, ข้อ 11, ข้อ 10 และ ข้อ 9

2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษา OUM เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษา OUM ที่มีต่อบริการการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ และความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดบริการอยู่ การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา OUM ต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ

| ข้อความ | ความสำคัญ (\bar{X}) | ความพึง พอใจ (\bar{X}) | ความ แตกต่าง (Gap) | (n = 1,358) |
|---|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | แปลผล ความ แตกต่าง |
| 1. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาเอาใจใส่ พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา | 6.33 | 5.44 | 0.89 | ค่อนข้างมาก |
| 2. ข้าพเจ้าได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วเมื่อข้าพเจ้ามี ปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการฯ | 6.17 | 5.23 | 0.94 | ค่อนข้างมาก |
| 3. ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของ ศูนย์บริการฯ อย่างสม่ำเสมอ | 6.00 | 5.30 | 0.70 | ปานกลาง |
| 4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ เป็นไป โดยสะดวก | 6.19 | 5.24 | 0.95 | ค่อนข้างมาก |
| 5. ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่า ศูนย์บริการฯ เป็น ประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา | 6.27 | 5.62 | 0.65 | ปานกลาง |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ข้อความ | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | (n = 1,358) |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| | | | | แปลผล ความแตกต่าง |
| 6. ศูนย์บริการฯ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 6.13 | 4.93 | 1.10* | มาก |
| 7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์วิทยฯ มีความพร้อมกับเหตุฉุกเฉินรับได้โดยทันที | 6.31 | 5.68 | 0.63 | ปานกลาง |
| 8. เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่เข้าพเจ้าศึกษา มีคุณค่า | 6.40 | 5.76 | 0.64 | ปานกลาง |
| 9. เนื้อหาในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล | 6.19 | 5.47 | 0.72 | ปานกลาง |
| 10. OUM มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย | 6.18 | 5.51 | 0.67 | ปานกลาง |
| 11. เอกสารการสอนของ OUM มีคุณภาพ | 6.31 | 5.57 | 0.74 | ปานกลาง |
| 12. การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม | 6.25 | 5.54 | 0.71 | ปานกลาง |
| 13. คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม | 6.30 | 5.53 | 0.77 | ค่อนข้างมาก |
| 14. อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก | 6.36 | 5.68 | 0.68 | ปานกลาง |
| 15. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา | 6.23 | 5.43 | 0.80 | ค่อนข้างมาก |
| 16. นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย | 6.27 | 5.60 | 0.67 | ปานกลาง |
| 17. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย | 6.23 | 5.45 | 0.78 | ค่อนข้างมาก |
| 18. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที | 6.25 | 5.37 | 0.88 | ค่อนข้างมาก |
| 19. การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ | 6.17 | 5.30 | 0.87 | ค่อนข้างมาก |
| 20. นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่น | 6.17 | 5.45 | 0.72 | ปานกลาง |
| 21. มีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด | 6.09 | 5.19 | 0.90 | ค่อนข้างมาก |
| 22. มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น | 6.03 | 5.09 | 0.94 | ค่อนข้างมาก |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ข้อความ | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึง พอใจ (\bar{x}) | ความ แตกต่าง (Gap) | (n = 1,358) |
|---|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | แปลผล ความ แตกต่าง |
| 23. มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 6.06 | 5.17 | 0.89 | ค่อนข้างมาก |
| 24. มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย | 6.21 | 5.50 | 0.71 | ปานกลาง |
| 25. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/ การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับ ความจำเป็นของนักศึกษา | 6.02 | 5.18 | 0.84 | ค่อนข้างมาก |
| 26. การบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบ ปัญหานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 6.20 | 5.33 | 0.87 | ค่อนข้างมาก |
| 27. การปฐมนิเทศนักศึกษาเป็นประโยชน์กับ นักศึกษาใหม่ | 6.05 | 5.35 | 0.70 | ปานกลาง |
| 28. ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามี ความเป็นธรรม | 6.03 | 5.37 | 0.66 | ปานกลาง |
| 29. คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา | 6.03 | 5.39 | 0.64 | ปานกลาง |
| 30. เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา เป็นรายบุคคล | 6.22 | 5.31 | 0.91 | ค่อนข้างมาก |
| 31. อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตาม การเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่าง เหมาะสม | 6.12 | 5.30 | 0.82 | ค่อนข้างมาก |
| 32. สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่ นักศึกษา | 6.09 | 5.39 | 0.70 | ปานกลาง |
| 33. ซ้ำพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของ มหาวิทยาลัยได้ง่าย | 6.07 | 5.37 | 0.70 | ปานกลาง |
| 34. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือก่อนการ ลงทะเบียน | 6.01 | 5.25 | 0.76 | ค่อนข้างมาก |

(หมายเหตุ: ค่า Gap ถ้าระดับน้อยที่สุดและน้อย ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ ระดับปานกลางต้องสังเกต ถ้าระดับค่อนข้างมากต้องพิจารณาปรับ และระดับมากขึ้นไปต้องปรับปรุง)

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษา OUM มีความคิดเห็นต่อบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในระดับมากทุกข้อ (\bar{x} ระหว่าง 5.50 ถึง 6.49) ข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ข้อ 8 เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่นักศึกษาศึกษามีคุณค่า (\bar{x} = 6.40) รองลงมาคือ ข้อ 14 อาจารย์สอนมี

ภูมิรัฐในวิชาที่สอนมาก ($\bar{x} = 6.36$) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา ($\bar{x} = 6.33$) ตามลำดับ และบริการสนับสนุนที่นักศึกษาให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 นักศึกษาทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการการศึกษาย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 6.00$)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจพบว่า ทั้ง 34 ข้อ มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก (\bar{x} ระหว่าง 4.50-5.49) ไปถึงระดับมาก (\bar{x} ระหว่าง 5.50-6.49) ไม่มีข้อใดที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางหรือต่ำกว่า

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ พบว่า มีความแตกต่างระดับปานกลาง (ต้องสังเกต) (\bar{x} ระหว่าง 0.50-0.74) กับค่อนข้างมาก (ควรพิจารณา) (\bar{x} ระหว่าง 0.75-0.99) เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะข้อที่มีความสำคัญในระดับมาก ข้อ 8 และ ข้อ 14 มีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ควรสังเกต) แต่ ข้อ 1 ความแตกต่างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ควรพิจารณาปรับ) และข้อ 6 ความแตกต่างอยู่มาก (ต้องปรับปรุง)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ

| ข้อความ | STOU (n = 1,358) | | OUM (n = 642) | |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) |
| 1. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา เอาใจใส่ พร้อมให้ความช่วยเหลือ นักศึกษา | 5.50 | 5.27 | 6.33 | 5.44 |
| 2. ข้าพเจ้าได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา | 5.90 | 5.88 | 6.17 | 5.23 |
| 3. ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการอย่างสม่ำเสมอ | 5.37 | 5.16 | 6.00 | 5.30 |
| 4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา เป็นไปโดยสะดวก | 5.21 | 4.92 | 6.19 | 5.24 |
| 5. ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่า ศูนย์บริการการศึกษา เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา | 5.74 | 5.57 | 6.27 | 5.62 |
| 6. ศูนย์บริการการศึกษามีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 5.32 | 5.04 | 6.13 | 4.93 |
| 7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์วิทยฯ มีความพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที | 5.49 | 5.28 | 6.31 | 5.68 |
| 8. เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า | 6.18 | 6.08 | 6.40 | 5.76 |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ข้อความ | STOU (n = 1,358) | | OUM (n = 642) | |
|---|------------------|---------------|---------------|---------------|
| | ความสำคัญ | ความพึงพอใจ | ความสำคัญ | ความพึงพอใจ |
| | (\bar{x}) | (\bar{x}) | (\bar{x}) | (\bar{x}) |
| 9. เจื่อนใจในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล | 6.01 | 5.91 | 6.19 | 5.47 |
| 10. มหาวิทยาลัยมีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย | 6.15 | 6.06 | 6.18 | 5.51 |
| 11. เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ | 6.18 | 6.07 | 6.31 | 5.57 |
| 12. การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม | 6.00 | 5.90 | 6.25 | 5.54 |
| 13. คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม | 5.80 | 5.69 | 6.30 | 5.53 |
| 14. อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก | 6.04 | 5.96 | 6.36 | 5.68 |
| 15. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา | 5.84 | 5.61 | 6.23 | 5.43 |
| 16. นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ได้ง่าย | 5.35 | 5.01 | 6.27 | 5.60 |
| 17. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย | 5.61 | 5.34 | 6.23 | 5.45 |
| 18. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที | 5.53 | 5.26 | 6.25 | 5.37 |
| 19. การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ | 5.57 | 5.22 | 6.17 | 5.30 |
| 20. นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่น | 5.47 | 5.36 | 6.17 | 5.45 |
| 21. มีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.82 | 4.65 | 6.09 | 5.19 |
| 22. มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น | 5.27 | 5.12 | 6.03 | 5.09 |
| 23. มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 5.33 | 5.03 | 6.06 | 5.17 |
| 24. มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย | 5.42 | 5.10 | 6.21 | 5.50 |
| 25. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา | 5.58 | 5.30 | 6.02 | 5.18 |
| 26. การบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหา นักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 5.69 | 5.40 | 6.20 | 5.33 |
| 27. การปฐมนิเทศนักศึกษาเป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่ | 5.70 | 5.54 | 6.05 | 5.35 |
| 28. ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามีความเป็นธรรม | 5.75 | 5.58 | 6.03 | 5.37 |
| 29. คู่มือให้นักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา | 5.91 | 5.75 | 6.03 | 5.39 |
| 30. เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล | 5.42 | 5.15 | 6.22 | 5.31 |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ข้อความ | STOU (n = 1,358) | | OUM (n = 642) | |
|---|------------------|---------------|---------------|---------------|
| | ความสำคัญ | ความพึงพอใจ | ความสำคัญ | ความพึงพอใจ |
| | (\bar{x}) | (\bar{x}) | (\bar{x}) | (\bar{x}) |
| 31. อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม | 5.59 | 5.32 | 6.12 | 5.30 |
| 32. สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา | 5.68 | 5.40 | 6.09 | 5.39 |
| 33. ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 5.80 | 5.57 | 6.07 | 5.37 |
| 34. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการลงทะเบียน | 5.63 | 5.36 | 6.01 | 5.25 |

จากตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการเรียนให้สำเร็จ ระหว่างนักศึกษา มสธ. กับนักศึกษา OUM พบว่า ในบริการทั้ง 34 เรื่อง นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับมาก 23 เรื่อง และค่อนข้างมาก 11 เรื่อง ในขณะที่นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญระดับมากทุกเรื่อง ส่วนความพึงพอใจคล้ายกันทั้ง 2 มหาวิทยาลัย คือ มีทั้งระดับมากและค่อนข้างมาก ข้อที่นักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ข้อ 8 เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่นักศึกษาศึกษามีคุณค่า (STOU \bar{x} = 6.18) และ (OUM \bar{x} = 6.40) ตามลำดับ และนักศึกษา มสธ. ยังให้ความสำคัญกับ ข้อ 11 เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ (\bar{x} = 6.18) ด้วย รองลงมา คือ ข้อ 10 มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย (\bar{x} = 6.15) ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญกับ ข้อ 14 อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก (\bar{x} = 6.36) และ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือนักศึกษา (\bar{x} = 6.33) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษา STOU ข้อที่ให้ความสำคัญระดับมาก คือ ข้อ 8, 11, 10 ดังกล่าวมาแล้ว นักศึกษาแสดงความพึงพอใจต่อบริการ ข้อ 8, 11 และ 10 ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนนักศึกษา OUM ข้อที่ให้ความสำคัญระดับมาก คือ ข้อ 8, 14 และ 1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ข้อ 8 และข้อ 14 มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ส่วนข้อ 1 มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความสำคัญและความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการการศึกษาที่ส่งให้การเรียนประสบผลสำเร็จ จำแนกตามการให้บริการแต่ละด้าน

| รายการ | STOU (n = 1,358) | | | | OUM (n = 642) | | | |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|------------------------------|----------------------|--------------|
| | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล Gap | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล Gap |
| 1. ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | | | | | | | | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา | 5.50 | 5.27 | 0.23 | น้อยที่สุด | 6.33 | 5.44 | 0.89 | ค่อนข้างมาก |
| 1.2 ข้าพเจ้าได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา ไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์ฯ | 5.90 | 5.88 | 0.02 | น้อยที่สุด | 6.17 | 5.23 | 0.94 | ค่อนข้างมาก |
| 1.3 ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการการศึกษาย่างสม่ำเสมอ | 5.37 | 5.16 | 0.21 | น้อยที่สุด | 6.00 | 5.30 | 0.70 | ปานกลาง |
| 1.4 การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์ฯ เป็นไปโดยสะดวก | 5.21 | 4.92 | 0.29 | น้อย | 6.19 | 5.24 | 0.95 | ค่อนข้างมาก |
| 1.5 ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่า ศูนย์วิทย์ฯ เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา | 5.74 | 5.57 | 0.17 | น้อย | 6.27 | 5.62 | 0.65 | ปานกลาง |
| 1.6 ศูนย์วิทย์ฯ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 5.32 | 5.04 | 0.28 | น้อย | 6.13 | 4.93 | 1.10* | มาก |
| 1.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์วิทย์ฯ มีความพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที | 5.49 | 5.28 | 0.21 | น้อยที่สุด | 6.31 | 5.68 | 0.63 | ปานกลาง |
| รวม | 5.50 | 5.30 | 0.20 | น้อยที่สุด | 6.20 | 5.35 | 0.85 | ค่อนข้างมาก |
| 2. ด้านหลักสูตร | | | | | | | | |
| 2.1 เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า | 6.18 | 6.08 | 0.10 | น้อยที่สุด | 6.40 | 5.76 | 0.64 | ปานกลาง |
| 2.2 เจือใจในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล | 6.01 | 5.91 | 0.10 | น้อยที่สุด | 6.19 | 5.47 | 0.72 | ปานกลาง |
| 2.3 มหาวิทยาลัยมีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมาก และหลากหลาย | 6.15 | 6.06 | 0.09 | น้อยที่สุด | 6.18 | 5.15 | 0.67 | ปานกลาง |
| 2.4 เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ | 6.18 | 6.07 | 0.11 | น้อยที่สุด | 6.31 | 5.57 | 0.74 | ปานกลาง |
| 2.5 การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม | 6.00 | 5.90 | 0.10 | น้อยที่สุด | 6.25 | 5.54 | 0.71 | ปานกลาง |
| รวม | 6.10 | 6.00 | 0.10 | น้อยที่สุด | 6.27 | 5.57 | 0.70 | ปานกลาง |

ตาราง 7 (ต่อ)

| รายการ | STOU (n = 1,358) | | | | OUM (n = 642) | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| | ความ สำคัญ (\bar{x}) | ความ พึง พอใจ (\bar{x}) | ความ ต่าง ต่าง (Gap) | แปล ผล Gap | ความ สำคัญ (\bar{x}) | ความ พึง พอใจ (\bar{x}) | ความ ต่าง ต่าง (Gap) | แปลผล Gap |
| 3. ด้านอาจารย์สอนเสริม | | | | | | | | |
| 3.1 คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม | 5.80 | 5.69 | 0.11 | น้อย ที่สุด | 6.30 | 5.53 | 0.77 | ค่อนข้าง มาก |
| 3.2 อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก | 6.04 | 5.96 | 0.08 | น้อย ที่สุด | 6.36 | 5.68 | 0.68 | ปาน กลาง |
| 3.3 อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ให้ความเข้าใจใ้ต่อการเรียนของนักศึกษา | 5.84 | 5.61 | 0.23 | น้อย ที่สุด | 6.23 | 5.43 | 0.80 | ค่อนข้าง มาก |
| 3.4 นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรือ อาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย | 5.35 | 5.01 | 0.34 | น้อย | 6.27 | 5.60 | 0.67 | ปาน กลาง |
| 3.5 อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาที่ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย | 5.61 | 5.34 | 0.27 | น้อย | 6.23 | 5.45 | 0.78 | ค่อนข้าง มาก |
| 3.6 อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที | 5.53 | 5.26 | 0.27 | น้อย | 6.25 | 5.37 | 0.88 | ค่อนข้าง มาก |
| 3.7 การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรือ อาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ | 5.57 | 5.22 | 0.35 | น้อย | 6.17 | 5.30 | 0.87 | ค่อนข้าง มาก |
| รวม | 5.68 | 5.44 | 0.24 | น้อย ที่สุด | 6.26 | 5.48 | 0.78 | ค่อนข้าง มาก |
| 4. ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษา | | | | | | | | |
| 4.1 นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมี ความยืดหยุ่น | 5.47 | 5.36 | 0.11 | น้อย ที่สุด | 6.17 | 5.45 | 0.72 | ปาน กลาง |
| 4.2 มีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่ กำหนด | 4.82 | 4.65 | 0.17 | น้อย ที่สุด | 6.09 | 5.19 | 0.90 | ค่อนข้าง มาก |
| รวม | 5.15 | 5.01 | 0.14 | น้อย ที่สุด | 6.13 | 5.32 | 0.81 | ค่อนข้าง มาก |
| 5. ด้านการบริการ | | | | | | | | |
| 5.1 มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มี ความจำเป็น | 5.27 | 5.12 | 0.15 | น้อย ที่สุด | 6.03 | 5.09 | 0.94 | ค่อนข้าง มาก |
| 5.2 มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 5.33 | 5.03 | 0.30 | น้อย | 6.06 | 5.17 | 0.89 | ค่อนข้าง มาก |
| 5.3 มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย | 5.42 | 5.10 | 0.32 | น้อย | 6.21 | 5.50 | 0.71 | ปาน กลาง |

ตาราง 7 (ต่อ)

| รายการ | STOU (n = 1,358) | | | | OUM (n = 642) | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| | ความ สำคัญ (\bar{x}) | ความ พึง พอใจ (\bar{x}) | ความ ต่าง ต่าง (Gap) | แปล ผล Gap | ความ สำคัญ (\bar{x}) | ความ พึง พอใจ (\bar{x}) | ความ ต่าง ต่าง (Gap) | แปลผล Gap |
| 5.4 การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การ บริการด้าน แนวน้อมมือเพียงพอกับ ความจำเป็นของนักศึกษา | 5.58 | 5.30 | 0.28 | น้อย | 6.02 | 5.18 | 0.84 | ค่อนข้าง มาก |
| 5.5 การบริการของศูนย์สารสนเทศในการ ตอบปัญหานักศึกษา เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ | 5.69 | 5.40 | 0.29 | น้อย | 6.20 | 5.23 | 0.87 | ค่อนข้าง มาก |
| 5.6 การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์ กับนักศึกษาใหม่ | 5.70 | 5.54 | 0.16 | น้อย ที่สุด | 6.05 | 5.35 | 0.70 | ปาน กลาง |
| 5.7 ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามี ความเป็นธรรม | 5.75 | 5.58 | 0.17 | น้อย ที่สุด | 6.03 | 5.37 | 0.66 | ปาน กลาง |
| 5.8 คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ด้านกฎระเบียบและแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา | 5.91 | 5.75 | 0.16 | น้อย ที่สุด | 6.03 | 5.39 | 0.64 | ปาน กลาง |
| รวม | 5.58 | 5.35 | 0.23 | น้อย ที่สุด | 6.08 | 5.30 | 0.78 | ค่อนข้าง มาก |
| 6. ด้านสาขาวิชา | | | | | | | | |
| 6.1 เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแล นักศึกษาเป็นรายบุคคล | 5.42 | 5.15 | 0.27 | น้อย | 6.22 | 5.31 | 0.91 | ค่อนข้าง มาก |
| 6.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตาม การ เรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่าง เหมาะสม | 5.59 | 5.32 | 0.27 | น้อย | 6.12 | 5.30 | 0.82 | ค่อนข้าง มาก |
| 6.3 สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่ นักศึกษา | 5.68 | 5.40 | 0.28 | น้อย | 6.09 | 5.39 | 0.70 | ปาน กลาง |
| รวม | 5.56 | 5.29 | 0.27 | น้อย | 6.14 | 5.33 | 0.81 | ค่อนข้าง มาก |
| 7. ด้านการเข้าถึงนักศึกษา | | | | | | | | |
| 7.1 ซ้ำพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของ มหาวิทยาลัยได้ง่าย | 5.80 | 5.57 | 0.23 | น้อย ที่สุด | 6.07 | 5.37 | 0.70 | ค่อนข้าง มาก |
| 7.2 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการ ลงทะเบียน | 5.63 | 5.36 | 0.27 | น้อย | 6.01 | 5.25 | 0.76 | ค่อนข้าง มาก |
| รวม | 5.72 | 5.47 | 0.25 | น้อย | 6.04 | 5.31 | 0.73 | ปาน กลาง |

จากตาราง 7 แสดงความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และ OUM ต่อบริการการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการเรียนให้สำเร็จในแต่ละด้าน พบว่า ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา

โดยรวมนักศึกษา มสธ. และนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญระดับมาก และความพึงพอใจค่อนข้างมาก แต่ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. อยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วน OUM อยู่ระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า นักศึกษามสธ. ให้ความสำคัญและพึงพอใจกับ ข้อ 1.2 การได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว เมื่อนักศึกษามีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 5.90$) และความพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 5.88$) ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมา ข้อ 1.5 ในภาพรวมนักศึกษาเห็นว่า ศูนย์วิทยุฯ มีประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา มีความสำคัญมาก ($\bar{X} = 5.74$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 5.57$) ค่าความแตกต่างระดับน้อย ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและความพึงพอใจมากกับข้อ 1.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุพัฒนาที่เอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 6.33$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.44$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก (ซึ่งต้องพิจารณา) รองลงมาให้ความสำคัญมากกับข้อ 1.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์วิทยุฯ ที่มีความพร้อมรับกับเหตุการณ์ฉุกเฉินได้โดยทันที ($\bar{X} = 6.31$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 5.68$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับปานกลาง (ต้องตั้งข้อสังเกต)

ด้านหลักสูตร นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากและพึงพอใจโดยรวมระดับมาก โดยมีค่าความแตกต่างระดับน้อยที่สุดเช่นเดียวกับนักศึกษา OUM แต่ความแตกต่างของ OUM อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษามสธ. ให้ความสำคัญมากกับข้อ 2.1 เนื้อหาวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า และเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ ($\bar{X} = 6.18$) เท่ากัน และมีความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับการให้ความสำคัญทั้งเนื้อหาวิชาและเอกสารการสอน ($\bar{X} = 6.08$) และ ($\bar{X} = 6.07$) ตามลำดับ ซึ่งค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุดทั้ง 2 ข้อ ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและความพึงพอใจมากสอดคล้องกับนักศึกษามสธ. โดยให้ความสำคัญมากแก่ข้อ 2.1 ($\bar{X} = 6.40$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 5.76$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาข้อ 2.4 เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ ให้ความสำคัญมาก ($\bar{X} = 6.31$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 5.57$) ค่าความแตกต่างระดับปานกลาง

ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญและความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก แต่ค่าความแตกต่างของความสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. อยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วน OUM อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษามสธ. ให้ข้อ 3.2 มากที่สุด คือ อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก ให้ความสำคัญ ($\bar{X} = 6.04$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.96$) ค่าความแตกต่างระดับน้อยที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญกับข้อ 3.3 อาจารย์

สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำสาขาวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา ($\bar{x} = 5.84$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.61$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อ 3.2 อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมากเช่นเดียวกัน ($\bar{x} = 6.36$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.68$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาให้ความสำคัญกับข้อ 3.1 คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม ($\bar{x} = 6.30$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.53$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก (ต้องพิจารณา)

ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษา นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญและความพึงพอใจโดยรวมระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระดับน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อ 4.1 นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่นมากที่สุด ($\bar{x} = 5.47$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.36$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและความพึงพอใจค่อนข้างมากกับข้อ 4.1 เช่นกัน โดยความสำคัญ ($\bar{x} = 6.17$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.45$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาให้ความสำคัญมากกับข้อ 4.2 ($\bar{x} = 6.09$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.19$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก (ต้องพิจารณา)

ด้านการบริการ โดยรวมนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญมาก และพึงพอใจค่อนข้างมาก แต่ความแตกต่างของ มสธ. อยู่ระดับน้อยที่สุด ของ OUM อยู่ระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญกับข้อ 5.8 คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษาระดับมาก ($\bar{x} = 5.91$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 5.75$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญมากกับข้อ 5.7 ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามีความเป็นธรรม ($\bar{x} = 5.75$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 5.58$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญกับข้อ 5.3 ห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่ายระดับมาก ($\bar{x} = 6.21$) และความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 5.50$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับปานกลาง รองลงมา ให้ความสำคัญมากกับข้อ 5.5 การบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 6.20$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.33$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก

ด้านสาขาวิชา นักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญโดยรวมระดับมาก พึงพอใจค่อนข้างมาก แต่ความแตกต่างของ มสธ. อยู่ระดับน้อย ของ OUM อยู่ระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญกับข้อ 6.3 สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่

นักศึกษาในระดับมาก ($\bar{x} = 5.68$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.40$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อย รองลงมาให้ความสำคัญกับข้อ 6.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 5.59$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.32$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อย ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญกับข้อ 6.1 เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคลระดับมาก ($\bar{x} = 6.22$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.31$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก รองลงมาให้ความสำคัญกับข้อ 6.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชาที่ให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสมระดับมาก ($\bar{x} = 6.12$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.30$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก

ด้านการเข้าถึงนักศึกษา โดยรวมนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญมาก และพึงพอใจค่อนข้างมาก แต่ความแตกต่างของ มสธ. อยู่ระดับน้อย ส่วน OUM อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อ ข้อ 7.1 การเข้าถึงระบบ On line ของมหาวิทยาลัยได้ง่ายระดับมาก ($\bar{x} = 5.80$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.57$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนลงทะเบียนมาก ($\bar{x} = 5.63$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.36$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อย ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญและให้ความพึงพอใจสอดคล้องกับนักศึกษา มสธ. โดยให้ความสำคัญข้อ 7.1 มาก ($\bar{x} = 6.07$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.37$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก รองลงมาเป็นข้อ 7.2 ความสำคัญมาก ($\bar{x} = 6.01$) และความพึงพอใจค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.25$) ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยของบริการการศึกษาที่นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า (ระดับค่อนข้างมาก)

| | | (n = 1,358) | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| ด้าน | ประเด็น | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล ความแตกต่าง |
| 1. บริการของศูนย์ วิทย์พัฒนา | 1. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา | 5.50 | 5.27 | 0.23 | น้อยที่สุด |
| 2. อาจารย์สอนเสริม | 1. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย | 5.61 | 5.34 | 0.27 | น้อย |
| | 2. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที | 5.53 | 5.26 | 0.27 | น้อย |

ตาราง 8 (ต่อ)

| | | (n = 1,358) | | | |
|-----------------------|--|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| ด้าน | ประเด็น | ความ สำคัญ (\bar{x}) | ความ พึง พอใจ (\bar{x}) | ความ ต่าง ต่าง (Gap) | แปลผล ความ ต่าง |
| | 3. การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ | 5.57 | 5.22 | 0.35 | น้อย |
| 3. การบริการสนับสนุน | 1. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา | 5.58 | 5.30 | 0.28 | น้อย |
| | 2. การบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 5.69 | 5.40 | 0.29 | น้อย |
| 4. สาขาวิชา | 1. อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลา อย่างเหมาะสม | 5.59 | 5.32 | 0.27 | น้อย |
| | 2. สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา | 5.68 | 5.40 | 0.28 | น้อย |
| 5. การเข้าถึงนักศึกษา | 1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือก่อนการลงทะเบียน | 5.63 | 5.36 | 0.27 | น้อย |

(ความสำคัญหรือความพึงพอใจระดับมาก \bar{x} ระหว่าง 5.50-6.49 ระดับค่อนข้างมาก \bar{x} ระหว่าง 4.50-5.49)

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นถึงบริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับที่สูงกว่าความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาที่เอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา (\bar{x} = 5.50) แต่ความพึงพอใจในบริการลดลง (\bar{x} = 5.27) ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาให้ความสำคัญกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำสาขาวิชา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย (\bar{x} = 5.61) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.34) ให้ความสำคัญกับอาจารย์ที่ให้ความช่วยเหลือ แก่นักศึกษาได้ทันที (\bar{x} = 5.53) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.26) และให้ความสำคัญกับการติดต่อระหว่างอาจารย์กับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ (\bar{x} = 5.57) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.22) ด้านการบริการสนับสนุน นักศึกษาให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการบริการแนะแนวที่มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา (\bar{x} = 5.58) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.30) และให้ความสำคัญกับการบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{x} = 5.69) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.40) ด้านสาขาวิชา นักศึกษาให้ความสำคัญกับอาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม (\bar{x} = 5.59) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.32) และสาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา (\bar{x} = 5.68) และความพึงพอใจ (\bar{x} = 5.40) และด้านการเข้าถึงนักศึกษา โดยนักศึกษาให้

ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการลงทะเบียน ($\bar{x} = 5.63$) และความพึงพอใจ ($\bar{x} = 5.36$) เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างค่าความสำคัญกับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับน้อยเกือบทั้งหมด และน้อยที่สุด 1 ข้อ ซึ่งแสดงว่ายังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยของบริการการศึกษาที่นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับมากและมีความพึงพอใจระดับมากเช่นเดียวกัน

| | | (n = 1,358) | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|---------------------------|-------------------|------------------|
| ด้าน | ประเด็น | ความสำคัญ (\bar{x}) | ความพึงพอใจ (\bar{x}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผลความแตกต่าง |
| 1. บริการของศูนย์ วิทย์พัฒนา | 1. นักศึกษาได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว เมื่อมีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ | 5.90 | 5.88 | 0.02 | น้อยที่สุด |
| | 2. ในภาพรวมนักศึกษาเห็นว่า ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา | 5.74 | 5.57 | 0.17 | น้อยที่สุด |
| 2. หลักสูตร | 1. เงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตรมีความชัดเจนและสมเหตุสมผล | 6.01 | 5.91 | 0.10 | น้อยที่สุด |
| | 2. มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย | 6.15 | 6.06 | 0.09 | น้อยที่สุด |
| | 3. เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ | 6.18 | 6.07 | 0.11 | น้อยที่สุด |
| | 4. การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม | 6.00 | 5.90 | 0.10 | น้อยที่สุด |
| 3. อาจารย์สอนเสริม | 1. คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม | 5.80 | 5.69 | 0.11 | น้อยที่สุด |
| | 2. อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก | 6.04 | 5.96 | 0.08 | น้อยที่สุด |
| | 3. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา | 5.84 | 5.61 | 0.23 | น้อยที่สุด |
| 4. บริการสนับสนุน | 1. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่ | 5.70 | 5.54 | 0.16 | น้อยที่สุด |
| | 2. ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษา มีความเป็นธรรม | 5.75 | 5.58 | 0.17 | น้อยที่สุด |
| | 3. คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ด้านกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา | 5.91 | 5.75 | 0.16 | น้อยที่สุด |
| 5. การเข้าถึงนักศึกษา | 1. นักศึกษาเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 5.80 | 5.57 | 0.23 | น้อยที่สุด |

(ความสำคัญหรือความพึงพอใจระดับมาก \bar{x} ระหว่าง 5.50-6.49 ระดับมากที่สุด \bar{x} ระหว่าง 6.50-7.00)

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นถึงบริการที่ได้รับความสำคัญระดับมาก และนักศึกษาให้ความสนใจต่อบริการนั้นๆ มากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญและความพึงพอใจกับข้อ 1 มากที่สุด นักศึกษาได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว เมื่อมีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ($\bar{X} = 5.90$) และ ($\bar{X} = 5.88$) รองลงมา ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับภาพรวมของศูนย์วิทย์พัฒนาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นประโยชน์ และมีส่วนช่วยนักศึกษา ($\bar{X} = 5.74$) และ ($\bar{X} = 5.57$) ตามลำดับ ด้านหลักสูตร นักศึกษาให้ความสำคัญและความพึงพอใจกับเงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล ($\bar{X} = 6.01$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.91$) รองลงมา มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย ($\bar{X} = 6.15$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 6.06$) ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาให้ความสำคัญและความพึงพอใจกับคุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม ($\bar{X} = 5.80$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.69$) รองลงมา อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมากมีความสำคัญ ($\bar{X} = 6.04$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.96$) ด้านบริการสนับสนุน นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่ ($\bar{X} = 5.70$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.54$) รองลงมา ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามีความเป็นธรรมมีความสำคัญ ($\bar{X} = 5.75$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.58$) ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงนักศึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับการเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่ายมีความสำคัญ ($\bar{X} = 5.80$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.57$)

เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ พบว่า ทุกข้อมีค่าความแตกต่างระดับน้อยที่สุด

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยของบริการการศึกษาที่นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการระดับค่อนข้างมาก

| | | (n = 1,358) | | | |
|-----------------------------|--|----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| ด้าน | ประเด็น | ความสำคัญ (\bar{X}) | ความพึงพอใจ (\bar{X}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล ความแตกต่าง |
| 1. บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | 1. นักศึกษาทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์วิทย์พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ | 5.37 | 5.16 | 0.21 | น้อยที่สุด |
| | 2. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นไปโดยสะดวก | 5.21 | 4.92 | 0.29 | น้อย |

ตาราง 10 (ต่อ)

| | | (n = 1,358) | | | |
|--------------------|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| ด้าน | ประเด็น | ความสำคัญ (\bar{X}) | ความพึงพอใจ (\bar{X}) | ความแตกต่าง (Gap) | แปลผล ความแตกต่าง |
| | 3. ศูนย์วิทยพัฒนามีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 5.32 | 5.04 | 0.28 | น้อย |
| | 4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์วิทยพัฒนา มีความพร้อมรับกับเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที | 5.49 | 5.28 | 0.21 | น้อยที่สุด |
| 2. ค่าเล่าเรียน | 1. นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียน มีความยืดหยุ่น | 5.47 | 5.36 | 0.11 | น้อยที่สุด |
| | 2. มีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.82 | 4.65 | 0.17 | น้อยที่สุด |
| 3. บริการสนับสนุน | 1. มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น | 5.27 | 5.12 | 0.15 | น้อยที่สุด |
| | 2. มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 5.33 | 5.03 | 0.30 | น้อย |
| | 3. มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่าย | 5.42 | 5.10 | 0.32 | น้อย |
| 4. อาจารย์สอนเสริม | 1. นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย | 5.35 | 5.01 | 0.34 | น้อย |
| 5. สาขาวิชา | 1. เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล | 5.42 | 5.15 | 0.27 | น้อย |

(ความสำคัญหรือความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก \bar{X} ระหว่าง 4.50-5.49)

จากตาราง 10 แสดงบริการที่ได้รับความสำคัญในระดับค่อนข้างมากและความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับการทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญ ($\bar{X} = 5.37$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.16$) รองลงมา การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นไปอย่างสะดวกมีความสำคัญ ($\bar{X} = 5.21$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.92$) ด้านค่าเล่าเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับนโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่น มีความสำคัญ ($\bar{X} = 5.47$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.36$) รองลงมา และมีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.82$) และ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ ด้านบริการสนับสนุน นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับจัดให้มีทุนการศึกษา สำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น ($\bar{X} = 5.27$) และ ($\bar{X} = 5.12$) รองลงมา มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายความสำคัญ ($\bar{X} = 5.33$) และความพึงพอใจ ($\bar{X} = 5.03$) ตามลำดับ ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับการติดต่อกับ

อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย ($\bar{X} = 5.35$) และ ($\bar{X} = 5.01$) และด้านสาขาวิชานักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 5.42$) และ ($\bar{X} = 5.15$)

เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่แตกต่างในระดับน้อยที่สุด รองลงมาแตกต่างระดับน้อย ซึ่งยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ที่มีความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

| ความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของ มสธ. | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|--------------------|
| | | | ระดับความเชื่อมั่น |
| 1. โดยภาพรวมข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อสาขาวิชาที่ศึกษา | 6.10 | 1.05 | มาก |
| 2. โดยภาพรวมข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรที่ศึกษา | 6.12 | 1.01 | มาก |
| 3. ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการเรียนการสอนของ มสธ. | 6.13 | 1.03 | มาก |
| 4. มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเคียงได้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ | 6.26 | 0.99 | มาก |
| 5. โดยภาพรวมคุณภาพของทุกสาขาวิชาของ มสธ. มีคุณภาพ | 6.18 | 1.01 | มาก |
| 6. โดยภาพรวม มสธ. มีระบบการบริการนักศึกษามีคุณภาพ | 6.00 | 1.05 | มาก |
| 7. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการนักศึกษาอย่างเต็มที่ | 5.95 | 1.08 | มาก |
| 8. ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ | 6.00 | 1.08 | มาก |
| 9. บุคลากรของมหาวิทยาลัยรักษาคำมั่นสัญญาเสมอ | 5.73 | 1.20 | มาก |
| 10. ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น กีฬา หรืองานต่างๆ | 4.43 | 1.74 | ค่อนข้างมาก |
| 11. โดยภาพรวมการติดต่อสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาอยู่ในระดับดี | 5.48 | 1.25 | ค่อนข้างมาก |
| 12. ถ้าหากข้าพเจ้ามีโอกาสเข้ารับการศึกษาก่อน ข้าพเจ้าจะเลือก มสธ. | 5.99 | 1.12 | มาก |
| 13. ข้าพเจ้าจะชักชวนผู้อื่น (สมาชิกครอบครัว เพื่อน ๆ) เข้าศึกษาที่ มสธ. | 6.01 | 1.10 | มาก |
| 14. ข้าพเจ้าจะเรียนที่ มสธ. จนกว่าจะสำเร็จการศึกษา ไม่ว่าจะเหนื่อยแค่ไหน | 6.28 | 1.07 | มาก |
| 15. ข้าพเจ้าจะสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่า มสธ. | 5.61 | 1.38 | มาก |
| 16. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกผูกพันกับ มสธ. | 5.89 | 1.71 | มาก |
| 17. ข้าพเจ้าภูมิใจที่สามารถศึกษาในหลักสูตรปัจจุบันได้ | 6.23 | 1.04 | มาก |
| 18. เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายไว้ ข้าพเจ้ามักจะประสบความสำเร็จเสมอ | 6.00 | 1.08 | มาก |
| 19. เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายในการสำเร็จการศึกษา ข้าพเจ้าไปถึงเป้าหมายได้เสมอ | 6.02 | 1.13 | มาก |

(n = 1,358)

ตาราง 11 (ต่อ)

| ความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของ มสธ. | \bar{x} | S.D. | (n = 1,358) |
|--|-----------|------|---------------------------------|
| | | | แปลผล ระดับความ เชื่อมั่น |
| 20. ข้าพเจ้าติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ | 4.96 | 1.53 | ค่อนข้างมาก |
| 21. ข้าพเจ้าติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอ | 4.92 | 1.57 | ค่อนข้างมาก |
| 22. ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่เป็นนักศึกษา มสธ. | 6.32 | 1.05 | มาก |
| 23. ข้าพเจ้าตั้งใจจะเรียนที่ มสธ. ให้สำเร็จ | 6.51 | 0.93 | มากที่สุด |
| รวม | 5.87 | 1.18 | มาก |

(ความเชื่อมั่นระดับค่อนข้างมาก \bar{x} ระหว่าง 4.50-5.49 ระดับมาก \bar{x} ระหว่าง 5.50-6.49 ระดับมากที่สุด \bar{x} ระหว่าง 6.50-7.00)

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษา มสธ. มีความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 5.87$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่นักศึกษามีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด คือ นักศึกษาตั้งใจจะเรียนที่ มสธ. ให้สำเร็จ ($\bar{x} = 6.51$) รองลงมาเป็นระดับมาก คือ นักศึกษามีความภาคภูมิใจที่เป็นนักศึกษา มสธ. ($\bar{x} = 6.32$) นักศึกษาจะเรียนที่ มสธ. จนกว่าจะสำเร็จการศึกษาไม่ว่าจะมีเงื่อนไขใดๆ ($\bar{x} = 6.28$) มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเคียงได้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ($\bar{x} = 6.26$) และนักศึกษามีใจที่สามารถศึกษาในหลักสูตรปัจจุบันได้ ($\bar{x} = 6.23$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความเชื่อมั่นในระดับค่อนข้างมาก คือ การติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาเป็นการติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.92$) และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ น้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.43$)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของ มสธ.

3.1 แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา ผู้วิจัยได้สอบถามแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาใน 10 ด้านย่อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน

(n = 1,358)

| ด้านการลงทะเบียนเรียน | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|----------------|
| 1. ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครึ่งหนึ่ง | 3.09 | 1.38 | ปานกลาง |
| 2. ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน | 3.26 | 1.35 | ปานกลาง |
| 3. ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว | 3.42 | 1.30 | ปานกลาง |
| 4. ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน | 3.25 | 1.36 | ปานกลาง |
| รวม | 3.31 | 1.21 | ปานกลาง |

จากตาราง 12 แสดงแนวทางการพัฒนาด้านการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความเห็นโดยรวมและรายชื่อระดับปานกลาง โดยเห็นว่าควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็วมากที่สุด ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาเห็นว่า ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{x} = 3.26$) และควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

(n = 1,358)

| ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|----------------|
| 1. ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม | 2.83 | 1.37 | ปานกลาง |
| 2. เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป | 2.99 | 1.29 | ปานกลาง |
| 3. ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาไว้แต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา | 3.28 | 1.36 | ปานกลาง |
| รวม | 3.26 | 1.14 | ปานกลาง |

จากตาราง 13 แสดงแนวทางการพัฒนาด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา นักศึกษามีความเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วยเพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษามากที่สุด ($\bar{x} = 3.28$) รองลงมาเห็นว่า เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป ($\bar{x} = 2.99$) และควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{x} = 2.83$) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทาง
พัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

| (n = 1,358) | | | |
|--|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว | 3.40 | 1.56 | ปานกลาง |
| 2. ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | 3.34 | 1.29 | ปานกลาง |
| 3. นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 3.08 | 1.41 | ปานกลาง |
| 4. นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา | 3.25 | 1.36 | ปานกลาง |
| รวม | 3.04 | 1.17 | ปานกลาง |

จากตาราง 14 แสดงแนวทางการพัฒนาด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายข้อ ระดับปานกลาง โดยมีความเห็นเรื่องนักศึกษาที่มีปัญหาควรติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.40$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่าปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.34$) และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทาง
พัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการติดต่อกับอาจารย์ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก | 3.24 | 1.35 | ปานกลาง |
| 2. อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่จะให้ติดต่ออาจารย์ได้ | 3.22 | 1.31 | ปานกลาง |
| 3. อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม | 3.24 | 1.32 | ปานกลาง |
| รวม | 3.27 | 1.21 | ปานกลาง |

จากตาราง 15 แสดงแนวทางการพัฒนาการติดต่อกับอาจารย์ ส่วนใหญ่นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายข้อในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษาโดยแบ่งกลุ่มตามวิชาเอก และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม ($\bar{X} = 3.24$) มากที่สุดเท่ากัน รองลงมาเห็นว่า อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการสอนเสริม

| (n = 1,358) | | | |
|--|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการสอนเสริม | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มในชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก | 3.47 | 1.35 | ปานกลาง |
| 2. ควรแจ้งให้นักศึกษารู้ว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษา และเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ | 3.36 | 1.30 | ปานกลาง |
| 3. การสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์ และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาที่ไม่ได้ไปรับการสอนเสริมเข้าดูย้อนหลังได้ | 3.49 | 1.32 | ปานกลาง |
| รวม | 3.23 | 1.26 | ปานกลาง |

จากตาราง 16 แสดงแนวทางการพัฒนาการจัดสอนเสริมของมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายข้อ ระดับปานกลาง โดยเห็นว่า การสอนเสริมทุกวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.49$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก ($\bar{x} = 3.47$) และควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ ($\bar{x} = 3.36$) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด | 3.31 | 1.32 | ปานกลาง |
| 2. ควรมีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ | 3.45 | 1.28 | ปานกลาง |
| 3. ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 3.56 | 1.26 | มาก |
| รวม | 3.44 | 1.21 | ปานกลาง |

จากตาราง 17 แสดงแนวทางการพัฒนาการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง และเห็นว่าควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป ($\bar{x} = 3.56$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรมีการปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.45$)

และควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป | 3.37 | 1.35 | ปานกลาง |
| 2. ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย | 3.39 | 1.33 | ปานกลาง |
| 3. ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี | 3.33 | 1.28 | ปานกลาง |
| 4. ควรสนับสนุนชมรมในเรื่องสถานที่ประชุม/ที่ทำการ | 3.22 | 1.28 | ปานกลาง |
| 5. ควรมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สละเวลามาช่วยทำงานของชมรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การพิจารณาให้ทุนการศึกษาเป็นกรณีพิเศษ | 3.23 | 1.28 | ปานกลาง |
| รวม | 3.44 | 1.17 | ปานกลาง |

จากตาราง 18 แสดงแนวทางการพัฒนาการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายข้อระดับปานกลาง โดยเห็นว่า ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.39$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป ($\bar{X} = 3.37$) และควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ | 3.21 | 1.27 | ปานกลาง |
| 2. ควรปรับปรุง มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้กว้างขวางขึ้น | 3.35 | 1.27 | ปานกลาง |
| 3. ควรขยายมุมมสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ | 3.41 | 1.26 | ปานกลาง |
| 4. ควรนำ DVD เกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้ว และเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนไปไว้ที่มุม มสธ. | 3.32 | 1.28 | ปานกลาง |
| รวม | 3.32 | 1.17 | ปานกลาง |

จากตาราง 19 แสดงแนวทางการพัฒนาการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัย นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายข้อในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า ควรขยาย มุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ ($\bar{X} = 3.41$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง ($\bar{X} = 3.35$) และควรนำวิธีดีเกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่าน มาแล้วและเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ไปไว้ที่ มุม มสธ. ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษามสธ.ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

| (n = 1,358) | | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|--|
| ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | \bar{X} | S.D. | แปลผล | |
| 1. ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ สามารถออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้ เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนกับศูนย์วิทย์ฯ | 3.30 | 1.29 | ปานกลาง | |
| 2. ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษา และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย | 3.31 | 1.25 | ปานกลาง | |
| 3. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ศูนย์วิทย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น เช่น จัดเตรียมความพร้อมก่อนสอบ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกล | 3.37 | 1.27 | ปานกลาง | |
| 4. มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ ช่วยติดตามช่วยเหลือนักศึกษา ที่เป็นกลุ่มเสี่ยง | 3.40 | 1.24 | ปานกลาง | |
| 5. ควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการ นักศึกษาในจังหวัดต่างๆ | 3.37 | 1.27 | ปานกลาง | |
| รวม | 3.35 | 1.16 | ปานกลาง | |

จากตาราง 20 แสดงแนวทางการพัฒนาการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายข้อระดับปานกลาง และเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ ศูนย์ฯ ติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ($\bar{X} = 3.40$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ศูนย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น และควรแจ้งให้ นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ ($\bar{X} = 3.37$) เท่ากัน

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ.ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล

| (n = 1,358) | | | |
|--|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการประเมินผล | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา | 3.34 | 1.34 | ปานกลาง |
| 2. สัดส่วนของคะแนนเก็บควรเพิ่มจาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน ใกล้เคียงกับระดับบัณฑิตศึกษา | 3.35 | 1.31 | ปานกลาง |
| 3. ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษา ทุกครั้งก่อนสอบ | 3.46 | 1.32 | ปานกลาง |
| 4. ข้อสอบไม่ควรยากเกินไป | 3.36 | 1.33 | ปานกลาง |
| 5. นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและ ช่วยเหลือ | 3.74 | 1.30 | มาก |
| รวม | 3.45 | 1.16 | ปานกลาง |

จากตาราง 21 แสดงแนวทางการพัฒนาการประเมินผลของมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมและรายชื่อระดับปานกลาง ยกเว้น ข้อ 5 นักศึกษาที่สอบแต่ละชุดวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{x} = 3.74$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาระดับปานกลาง คือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{x} = 3.46$) และข้อสอบไม่ควรยากเกินไป ($\bar{x} = 3.36$) ตามลำดับ

3.2 แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์ การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการลงทะเบียนเรียน | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง | 4.03 | 1.01 | มาก |
| 2. ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลา ลงทะเบียน | 4.15 | 0.95 | มาก |
| 3. มีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว | 4.57 | 0.83 | มากที่สุด |
| 4. ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน | 3.16 | 1.42 | ปานกลาง |
| รวม | 3.98 | 0.76 | มาก |

จากตารางที่ 22 แสดงแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย อาจารย์มีความเห็นโดยรวมระดับมาก แต่ความเห็นต่อข้อ 3 ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.57$) ระดับมากที่สุด รองลงมาระดับมาก คือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.15$) และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

| (n = 1,358) | | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|--|
| ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | \bar{X} | S.D. | แปลผล | |
| 1. ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม หลักสูตรที่นักศึกษาสนใจให้เปิดเพิ่มเติม ได้แก่ จิตวิทยาการให้คำปรึกษาในองค์กร สหวิทยาการ โลจิสติกส์ พุทธศาสนา (นานาชาติ) อาเซียน และหลักสูตรที่ใช้ภาษาอังกฤษ ฯลฯ | 3.41 | 1.30 | ปานกลาง | |
| 2. เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป | 3.54 | 1.23 | มาก | |
| 3. ควรสรุปเนื้อหาของชุดวิชาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา | 3.37 | 1.29 | ปานกลาง | |
| รวม | 3.44 | 0.76 | ปานกลาง | |

จากตาราง 23 แสดงแนวทางการพัฒนาหลักสูตรและเนื้อหาวิชาของมหาวิทยาลัย อาจารย์มีความเห็นโดยรวมระดับปานกลาง แต่ให้ความเห็นข้อ 2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป ($\bar{X} = 3.54$) ระดับมาก รองลงมาระดับปานกลาง คือ ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.41$) และควรสรุปเนื้อหาของชุดวิชาในแต่ละหน่วย ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

| (n = 1,358) | | | | |
|--|-------------|-------------|------------------|--|
| ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | \bar{X} | S.D. | แปลผล | |
| 1. นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว | 4.72 | 0.67 | มากที่สุด | |
| 2. ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | 4.65 | 0.73 | มากที่สุด | |
| 3. นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 4.53 | 0.89 | มากที่สุด | |
| 4. นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา | 4.56 | 0.85 | มากที่สุด | |
| รวม | 4.61 | 0.71 | มากที่สุด | |

จากตาราง 24 แสดงแนวทางการพัฒนาการติดต่อกับมหาวิทยาลัย อาจารย์แสดงความเห็นในภาพรวมและรายข้อระดับมากที่สุด โดยเห็นว่า ปัญหาการติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.72$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ปัญหาความช่วยเหลือนักศึกษาควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.65$) และควรจัดให้ได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง และทันเวลา ($\bar{x} = 4.56$) ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการติดต่อกับอาจารย์ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก | 3.81 | 1.14 | มาก |
| 2. อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ | 3.93 | 1.01 | มาก |
| 3. อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม | 3.72 | 1.13 | มาก |
| รวม | 3.82 | 0.98 | มาก |

จากตาราง 25 แสดงแนวทางการพัฒนาด้านการติดต่อกับอาจารย์ของมหาวิทยาลัย อาจารย์มีความเห็นในภาพรวมและรายข้อในระดับมาก โดยเห็นว่า อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่อกับอาจารย์ได้ ($\bar{x} = 3.93$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก ($\bar{x} = 3.81$) และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม ($\bar{x} = 3.72$) ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการสอนเสริม

| (n = 1,358) | | | |
|--|-------------|-------------|------------|
| ด้านการสอนเสริม | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก | 4.07 | 1.21 | มาก |
| 2. ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษา และเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ | 4.13 | 0.93 | มาก |
| 3. การสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย เพื่อนักศึกษาที่ไม่ได้ไปรับการสอนเสริมเข้าดูย้อนหลังได้ | 3.75 | 1.26 | มาก |
| รวม | 3.99 | 0.89 | มาก |

จากตารางที่ 26 แสดงแนวทางการพัฒนาการจัดสอนเสริมของมหาวิทยาลัย อาจารย์มีความเห็นโดยรวมและรายข้อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่าชมรมนักศึกษา

สามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ ($\bar{x} = 4.13$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก ($\bar{x} = 4.07$) และการสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์ และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางพัฒนา บริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ทุกจังหวัด | 3.88 | 0.97 | มาก |
| 2. ควรมีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ | 4.00 | 0.96 | มาก |
| 3. ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 4.13 | 0.94 | มาก |
| รวม | 4.01 | 0.80 | มาก |

จากตาราง 27 แสดงแนวทางการพัฒนาการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ อาจารย์มีความเห็นโดยรวมและรายชื่อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป ($\bar{x} = 4.13$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรจัดให้มีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ และคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 4.00$) และควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางพัฒนา บริการด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป | 4.16 | 0.92 | มาก |
| 2. ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย | 4.18 | 0.85 | มาก |
| 3. ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี | 4.06 | 0.96 | มาก |
| 4. ควรสนับสนุนชมรมในเรื่องสถานที่ทำการ | 3.90 | 0.96 | มาก |
| 5. ควรมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สละเวลามาช่วยทำงานของชมรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การพิจารณาให้ทุนการศึกษาเป็นกรณีพิเศษ | 3.88 | 1.00 | มาก |
| รวม | 4.04 | 0.77 | มาก |

จากตาราง 28 แสดงแนวทางการพัฒนาการให้บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา อาจารย์มีความเห็นโดยรวมและรายชื่อระดับมาก โดยเห็นว่าควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.18$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรจัดให้มีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน ($\bar{X} = 4.16$) และควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ | 4.04 | 0.94 | มาก |
| 2. ควรปรับปรุง มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้กว้างขวางขึ้น | 4.19 | 0.98 | มาก |
| 3. ควรขยาย มุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ | 3.68 | 1.20 | มาก |
| 4. ควรนำ DVD เกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้ว และเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนไปไว้ที่ มุม มสธ. | 3.91 | 1.03 | มาก |
| รวม | 3.96 | 0.85 | มาก |

จากตาราง 29 แสดงแนวทางการพัฒนาการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ อาจารย์มีความเห็นโดยรวมและรายชื่อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรปรับปรุง มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด ให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ($\bar{X} = 4.19$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และควรนำดีวีดีเกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้ว และการพัฒนาทักษะการเรียนไปไว้ที่ มุม มสธ. ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

| (n = 1,358) | | | |
|--|-----------|------|-------|
| ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ สามารถออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนกับศูนย์วิทย์ฯ | 3.87 | 1.20 | มาก |
| 2. ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย | 4.28 | 0.93 | มาก |

ตาราง 30 (ต่อ)

| (n = 1,358) | | | | |
|---|-------------|-------------|------------|--|
| ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | \bar{X} | S.D. | แปลผล | |
| 3. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ศูนย์วิทย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น เช่น จัดเตรียมความพร้อมก่อนสอบ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกล | 4.19 | 0.87 | มาก | |
| 4. มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ ช่วยติดตาม ช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง | 4.27 | 0.86 | มาก | |
| 5. ควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ | 4.24 | 0.83 | มาก | |
| รวม | 4.17 | 0.80 | มาก | |

จากตาราง 30 แสดงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา อาจารย์มีความเห็นในภาพรวมและรายชื่อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.28$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์พัฒนาช่วยติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ($\bar{X} = 4.27$) และควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการประเมินผล

| (n = 1,358) | | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|--|
| ด้านการประเมินผล | \bar{X} | S.D. | แปลผล | |
| 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา | 3.79 | 1.10 | มาก | |
| 2. สัดส่วนของคะแนนเก็บควรเพิ่มจาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน ใกล้เคียงกับระดับบัณฑิตศึกษา | 2.85 | 1.42 | ปานกลาง | |
| 3. ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ | 3.50 | 1.22 | มาก | |
| 4. ข้อสอบไม่ควรยากเกินไป | 3.34 | 1.23 | ปานกลาง | |
| 5. นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ | 3.97 | 1.02 | มาก | |
| รวม | 3.49 | 0.88 | ปานกลาง | |

จากตาราง 31 แสดงแนวทางการพัฒนาการประเมินผลของมหาวิทยาลัย อาจารย์มีความเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง แต่มีความเห็นว่า นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2

ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.97$) ระดับมาก รองลงมาเห็นว่า ระดับปริญญาตรี ควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา ($\bar{X} = 3.79$) และควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือ สอบและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

3.3 แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการลงทะเบียน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง | 3.30 | 1.17 | ปานกลาง |
| 2. ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน | 3.60 | 1.21 | มาก |
| 3. มีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว | 3.77 | 1.28 | มาก |
| 4. ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน | 3.27 | 1.19 | ปานกลาง |
| รวม | 3.48 | 0.99 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 32 แสดงแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง แต่เห็นว่า ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$) ระดับมาก รองลงมาระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X} = 3.60$) และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X} = 3.30$) ระดับปานกลาง

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม หลักสูตรที่ท่านสนใจให้เปิด | 3.31 | 1.29 | ปานกลาง |
| 2. เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป | 3.17 | 1.22 | ปานกลาง |
| 3. ในแต่ละชุดวิชาควรสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา | 3.52 | 1.17 | มาก |
| รวม | 3.33 | 1.06 | ปานกลาง |

จากตาราง 33 แสดงแนวทางการพัฒนาหลักสูตรและเนื้อหาวิชาของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง แต่เห็นว่า ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วยเพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.52$) ระดับมาก รองลงมาเห็นว่า ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.31$) ระดับปานกลาง

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. นักศึกษาที่มีปัญหาควรมีการติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว | 3.88 | 1.26 | มาก |
| 2. ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | 3.78 | 1.28 | มาก |
| 3. นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 3.65 | 1.24 | มาก |
| 4. นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา | 3.78 | 1.26 | มาก |
| รวม | 3.77 | 1.17 | มาก |

จากตาราง 34 แสดงแนวทางการพัฒนาการติดต่อกับมหาวิทยาลัย บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายชื่อระดับมาก โดยเห็นว่า นักศึกษาที่มีปัญหาสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.88$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา ($\bar{X} = 3.78$) เท่ากัน

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการติดต่อกับอาจารย์

| (n = 1,358) | | | |
|--|-------------|-------------|------------|
| ด้านการติดต่อกับอาจารย์ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก | 3.59 | 1.26 | มาก |
| 2. อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ | 3.66 | 1.15 | มาก |
| 3. อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่มที่ท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา | 3.68 | 1.22 | มาก |
| รวม | 3.65 | 1.07 | มาก |

จากตาราง 35 แสดงแนวทางพัฒนาการติดต่อกับอาจารย์ของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายข้อระดับมาก โดยเห็นว่า อาจารย์ควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่มที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ($\bar{x} = 3.68$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่อกับอาจารย์ได้ ($\bar{x} = 3.66$) และควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งกลุ่มวิชาเอก ($\bar{x} = 3.59$) ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการสอนเสริม

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการสอนเสริม | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก | 3.72 | 1.16 | มาก |
| 2. ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษา และเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ | 3.66 | 1.07 | มาก |
| 3. การสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาที่ไม่ได้ไปรับการสอนเสริมเข้าดูย้อนหลังได้ | 3.82 | 1.09 | มาก |
| รวม | 3.73 | 0.99 | มาก |

จากตาราง 36 แสดงแนวทางการพัฒนาการจัดสอนเสริมของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายข้อในระดับมาก โดยเห็นว่า การสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.82$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก ($\bar{x} = 3.72$) และควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ ($\bar{x} = 3.66$) ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้

| (n = 1,358) | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ทุกจังหวัด | 3.60 | 1.11 | มาก |
| 2. ควรมีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ | 3.71 | 1.13 | มาก |
| 3. ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 3.78 | 1.11 | มาก |
| รวม | 3.69 | 1.01 | มาก |

จากตาราง 37 แสดงแนวทางการพัฒนาการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเขียน บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายชื่อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.78$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า จัดให้มีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ และคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา

| ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | \bar{X} | S.D. | (n = 1,358) |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | | | แปลผล |
| 1. ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป | 3.55 | 1.20 | มาก |
| 2. ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย | 3.58 | 1.19 | มาก |
| 3. ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี | 3.63 | 1.11 | มาก |
| 4. ควรสนับสนุนชมรมในเรื่องสถานที่ทำการ | 3.54 | 1.13 | มาก |
| 5. ควรมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สละเวลามาช่วยทำงานของชมรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การพิจารณาให้ทุนการศึกษาเป็นกรณีพิเศษ | 3.52 | 0.99 | มาก |
| รวม | 3.56 | 1.01 | มาก |

จากตาราง 38 แสดงแนวทางการพัฒนาการให้บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายชื่อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี ($\bar{X} = 3.63$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.58$)

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการพัฒนาบริการด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์

| ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | \bar{X} | S.D. | (n = 1,358) |
|---|-----------|------|-------------|
| | | | แปลผล |
| 1. การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ | 3.54 | 1.14 | มาก |
| 2. ควรปรับปรุง มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้กว้างขวางขึ้น | 3.80 | 1.12 | มาก |

ตารางที่ 39 (ต่อ)

| ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ | (n = 1,358) | | |
|--|-------------|-------------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 3. ควรขยาย มุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ | 3.60 | 1.19 | มาก |
| 4. ควรนำ DVD เกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้ว และเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ไปไว้ที่ มุม มสธ. | 3.52 | 1.11 | มาก |
| รวม | 3.61 | 1.00 | มาก |

จากตาราง 39 แสดงแนวทางการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายข้อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรปรับปรุง มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด ($\bar{x} = 3.80$) มากที่สุด รองลงมาเห็นว่า ควรขยายมุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

| ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | (n = 1,358) | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ สามารถออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนกับศูนย์วิทย์ฯ | 3.71 | 1.17 | มาก |
| 2. ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย | 3.85 | 1.12 | มาก |
| 3. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ศูนย์วิทย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น เช่น จัดเตรียมความพร้อมก่อนสอบ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกล | 3.85 | 1.08 | มาก |
| 4. มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ ช่วยติดตาม ช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง | 3.61 | 1.10 | มาก |
| 5. ควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ | 3.71 | 1.13 | มาก |
| รวม | 3.75 | 0.97 | มาก |

จากตาราง 40 แสดงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมและรายข้อในระดับมาก โดยเห็นว่า ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย กับมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ศูนย์วิทย์พัฒนาจัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น ($\bar{x} = 3.85$) มากที่สุด

เท่ากัน รองลงมาเห็นว่า ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์พัฒนาสามารถออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เมื่อนักศึกษาลงทะเบียน และควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ ($\bar{X} = 3.71$) เท่ากัน

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการประเมินผล

| (n = 1,358) | | | |
|--|-------------|-------------|------------|
| ด้านการประเมินผล | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา | 3.54 | 1.09 | มาก |
| 2. สัดส่วนของคะแนนเก็บควรเพิ่มจาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน ใกล้เคียงกับระดับบัณฑิตศึกษา | 3.34 | 1.16 | ปานกลาง |
| 3. ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษา ทุกครั้งก่อนสอบ | 3.61 | 1.11 | มาก |
| 4. ข้อสอบไม่ควรยากเกินไป | 3.33 | 1.11 | ปานกลาง |
| 5. นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและ ช่วยเหลือ | 3.67 | 1.16 | มาก |
| รวม | 3.50 | 0.94 | มาก |

จากตาราง 41 แสดงแนวทางการพัฒนาการประเมินผลของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีความเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง แต่เห็นว่า นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.67$) ในระดับมาก รองลงมาระดับมากเช่นกัน คือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X} = 3.61$) และระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช

ผลการพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษานั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอเป็น 3 ช่วง ตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย คือ

4.1 ผลการจัดทำร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการศึกษาภาคสนาม คือ การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มาสังเคราะห์ จัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

4.2 ผลการสัมมนาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการศึกษาร่วมกับนักวิจัยและผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย

4.3 ผลการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการการศึกษา

4.1 ผลการจัดทำร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

จากการที่ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ ร่วมกับผลการวิจัยภาคสนาม ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง แล้วจัดทำเป็นร่างรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการบริการการศึกษาที่จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลนั้น รูปแบบบริการฯ ประกอบด้วยองค์ประกอบของบริการ 3 ระยะ หรือ 3 ช่วงของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล คือ

1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา

บริการช่วงก่อนเข้าศึกษาประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล การตัดสินใจเลือกสาขาวิชาที่จะศึกษา และการปฐมนิเทศ

2) บริการช่วงระหว่างการศึกษา

บริการช่วงระหว่างการศึกษานี้ประกอบด้วย บริการสนับสนุน 8 บริการ คือ

2.1) บริการลงทะเบียน

2.2) บริการสื่อการเรียนการสอน

2.3) บริการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

2.4) บริการติดต่อกับอาจารย์

2.5) บริการติดต่อการสอนเสริม

2.6) บริการติดต่อแนะแนวและให้คำปรึกษา

2.7) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

2.8) บริการของเครือข่ายในท้องถิ่น

3) บริการช่วงการประเมินผล

บริการช่วงการประเมินผลประกอบด้วย 2 บริการย่อย คือ

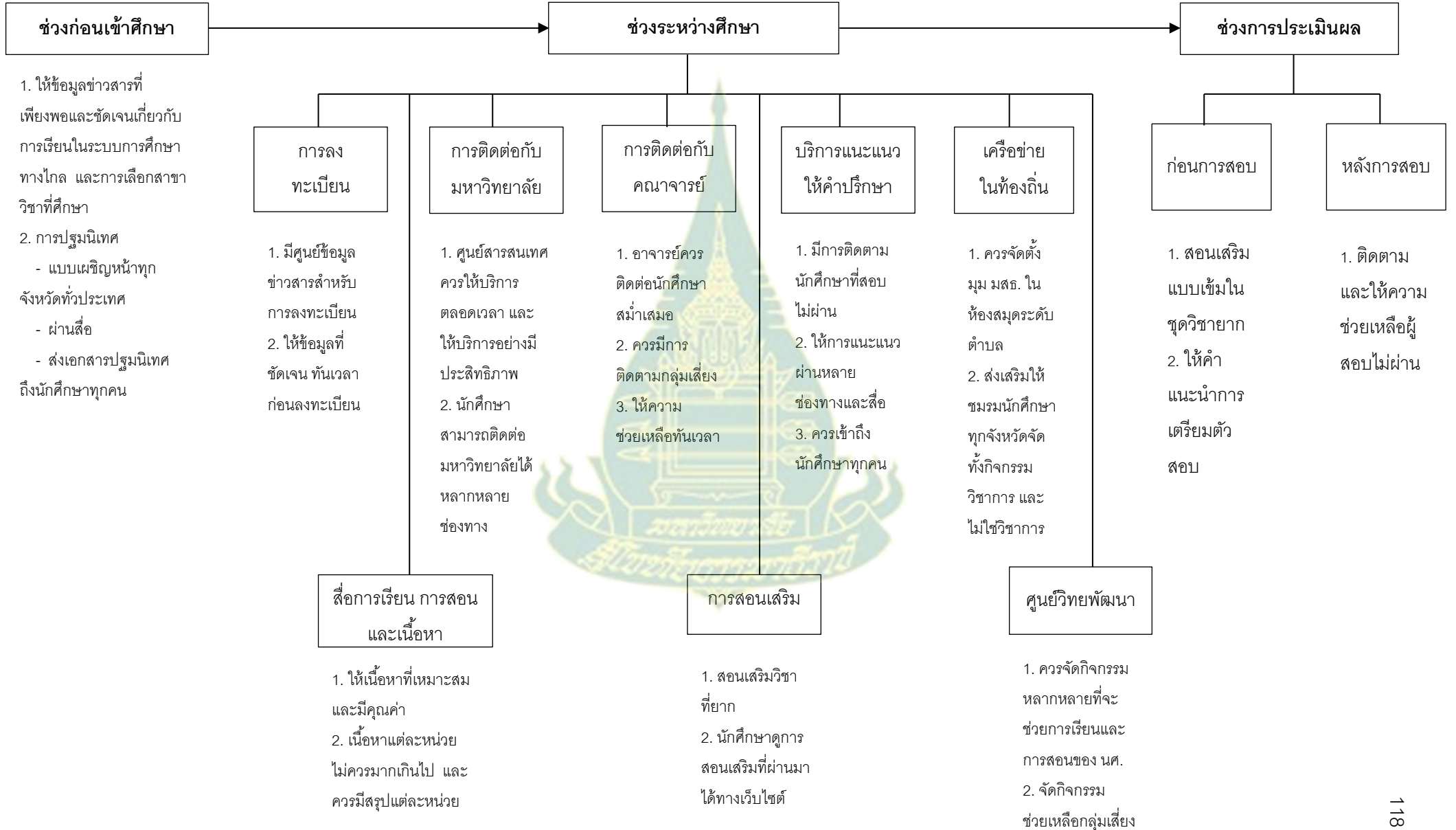
3.1) บริการก่อนสอบ

3.2) บริการหลังการสอบ

ดังรายละเอียดในแผนภูมิต่อไปนี้



รูปแบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ



4.2 ผลการสัมมนาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อรูปแบบบริการการศึกษาร่วมกับคณาจารย์ นักวิจัย และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย

จากการที่ผู้วิจัยได้จัดสัมมนา 1 วัน ร่วมกับผู้บริหารและนักวิจัยของประเทศมาเลเซีย ซึ่งประกอบด้วยคณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผลปรากฏดังนี้

ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย เห็นด้วยอย่างมากต่อร่างรูปแบบบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพียงเล็กน้อย สำหรับการบริการแต่ละระยะหรือแต่ละช่วง ดังนี้

1) บริการในช่วงก่อนศึกษา (pre-learning period)

ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การติดต่อผู้ที่ซึ่งในสมัยเรียนไปแล้วและมีการติดต่อกับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยบริการของมหาวิทยาลัยไปแล้ว แต่ในที่สุดไม่ได้สมัครมาเรียนว่า ควรติดตามและเชิญชวนให้มาสมัครเรียนใหม่

2) บริการในช่วงระหว่างการศึกษา (during learning period)

ควรเพิ่มบริการต่อไปนี้

- ควรให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล
- ศึกษาอบรมการใช้สื่อในระบบการศึกษาทางไกล
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ time management
- บริการให้คำแนะนำปรึกษาที่ใกล้ชิดแก่นักศึกษา

3) บริการในช่วงการประเมินผล (evaluation period)

- ควรมีการเพิ่มคะแนนเก็บสำหรับการทำรายงานระหว่างภาคหรือกิจกรรมประจำ

ชุดวิชา

- ควรมี examination clinic เพื่อช่วยเหลือผู้ที่สอบไม่ผ่าน

หลังจากการสัมมนานี้แล้วคณะผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย มาปรับรูปแบบของบริการการศึกษาที่พัฒนาขึ้น

4.3 ผลการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบบริการการศึกษา

จากการที่ผู้วิจัยจัดสัมมนา 1 วัน โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการศึกษาทางไกล จำนวน 15 ท่าน มาเข้าร่วมสัมมนา เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบบริการการศึกษาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ผลปรากฏดังนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับรูปแบบบริการการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นอย่างมาก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับบริการในแต่ละระยะหรือแต่ละช่วงเพิ่มเติม ดังนี้

1) บริการช่วงก่อนศึกษา

ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

- การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการศึกษาทางไกล วิธีเรียนในระบบการศึกษาทางไกล โดยอาจจะจัดเป็นชุดวิชาพื้นฐานให้เรียน 1 ชุดวิชา

- การปฐมนิเทศจำเป็นอย่างมากและต่อเนื่องจากการปฐมนิเทศควรสอนปรับพื้นฐานให้แก่ผู้ไม่มีพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ ภาษา สถิติ อีก 2 วัน เพื่อจะได้มีความรู้เพียงพอไปเรียนวิชาพื้นฐานและวิชาอื่นๆ ได้โดยไม่สับสน

- ควรแนะนำมหาวิทยาลัยให้เป็นที่สนใจ เช่น เรียนกับ มสธ. จะได้อะไรบ้าง เรียนกับ มสธ. ได้ทั้งครอบครัว ฯลฯ

2) บริการช่วงระหว่างศึกษา

ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้แก่บริการระหว่างการศึกษาแต่ละด้าน ดังนี้

2.1) บริการด้านการลงทะเบียน ข้อเสนอแนะคือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการนักศึกษาทุกฝ่ายควรเข้าถึงข้อมูลการลงทะเบียนของนักศึกษาที่ขอความช่วยเหลือมาได้ว่า ลงทะเบียนแล้วกี่ชุดวิชา เหลืออีกกี่ชุดวิชาจะครบหลักสูตร

2.2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอน ข้อเสนอแนะคือ

- ควรมีการจัดทำเอกสารการสอนเป็นหนังสือเสียงด้วย เพื่อให้นักศึกษาสามารถเปิดฟังได้ขณะทำงาน

- ควรมีการสรุปเนื้อหาเป็นสไลด์ประกอบคำบรรยาย

- การผลิตเอกสารการสอนอาจไม่ต้องผลิตทุกวิชา มีการซื้อตำราจากภายนอกบ้าง เพื่อให้การผลิตแล้วเสร็จทันกำหนดเวลา

2.3) บริการด้านการติดต่อกับคณาจารย์ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ

- อาจารย์ควรมีข้อมูลนักศึกษาที่ลงทะเบียนชุดวิชาของตน และอาจารย์ควรให้การติดตามนักศึกษาที่ลงทะเบียนชุดวิชาของตนและสอบไม่ผ่านเกิน 2 ครั้ง

2.4) บริการด้านศูนย์วิทย์พัฒนา มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาสามารถให้การช่วยเหลือนักศึกษาได้อย่างเต็มที่

- เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาควรเข้าถึงข้อมูลทะเบียนของนักศึกษาได้
- เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาควรมีข้อมูลของนักศึกษากลุ่มเสี่ยง

3) บริการช่วงการประเมินผล

ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

3.1) บริการก่อนการสอบ

- ควรเพิ่มคะแนนกิจกรรมชุดวิชาหรือคะแนนเก็บระหว่างภาค จาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน

3.2) บริการหลังการสอบ

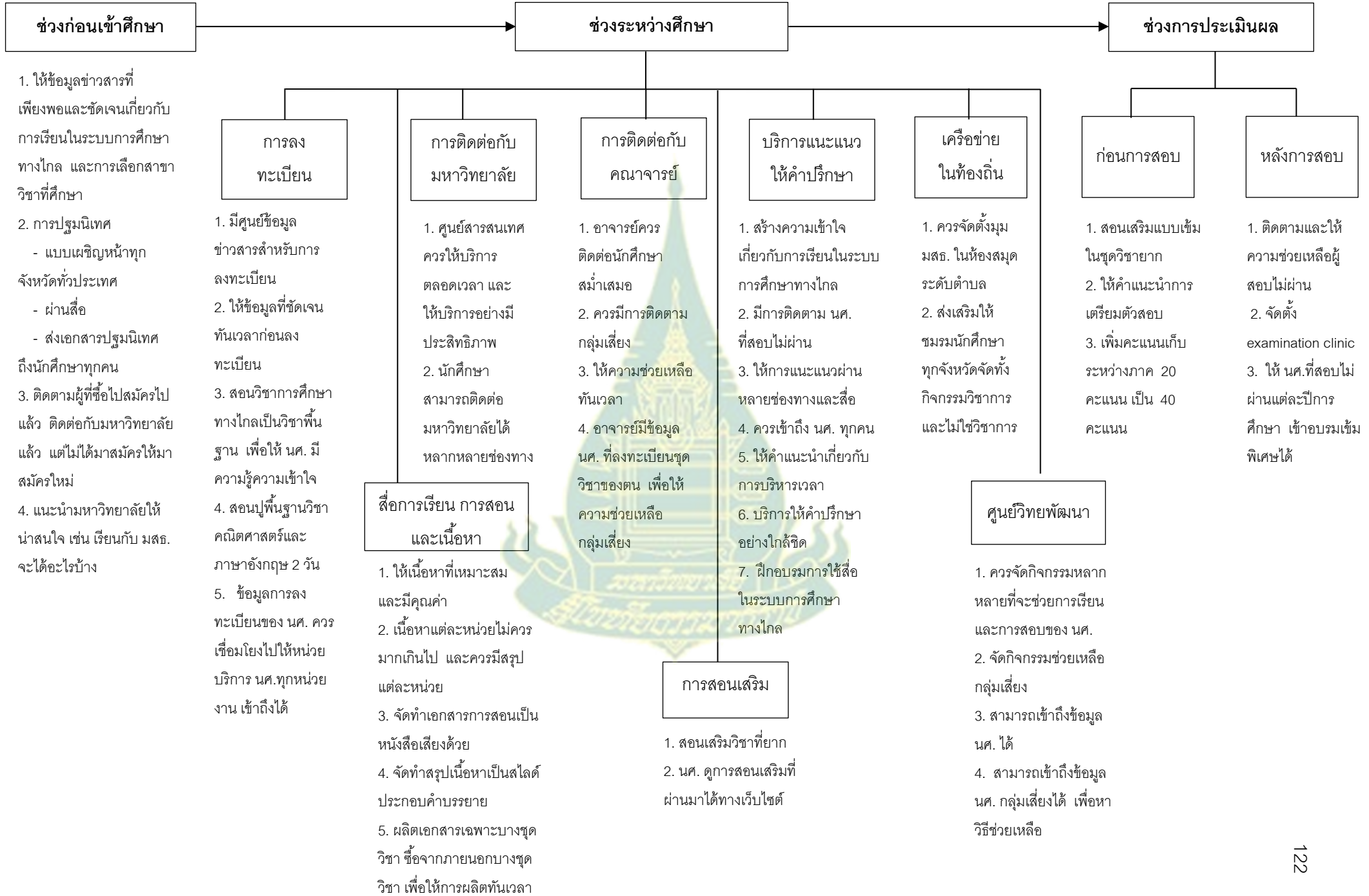
- การช่วยเหลือนักศึกษาที่เหลือ 3 ชุดวิชาสุดท้าย ให้มีการอบรมเข้มพิเศษนั้น ควรเปลี่ยนมาช่วยนักศึกษาทุกปี (แต่ละปีหากสอบไม่ผ่านควรมีการอบรมเข้มพิเศษได้)

- หาวิธีช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน

หลังจากการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับรูปแบบของบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ให้ความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้



รูปแบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลดังกล่าวจากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย โดยนักวิจัยของทั้ง 2 มหาวิทยาลัย มีการวางแผนการวิจัยร่วมกัน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในแนวเดียวกัน ใช้เครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหลัก คือ นักศึกษา ใช้เครื่องมือเดียวกัน ส่วนการดำเนินการวิจัยในรายละเอียดแต่ละมหาวิทยาลัยดำเนินการของตนเอง ในที่นี้จะขอกล่าวถึงการดำเนินการวิจัยในส่วนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาจาก 10 สาขาวิชาทั่วประเทศ จำนวน 1,400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลโดยนักวิจัยเดินทางไปแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่มาเข้ารับการสอนเสริมในทุกภูมิภาค และส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาสาขาที่ไม่มีการสอนเสริม นอกจากนั้น ยังมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม นักศึกษาอีกสาขาวิชาละ 5-7 คน รวม 60 คน (รวมกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมด 1,460 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความคิดเห็นของคณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์จาก 12 สาขาวิชา จำนวน 100 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 100 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม

ซึ่งผู้วิจัยส่งไปยังคณาจารย์และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนคำถามปลายเปิดวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำร่างรูปแบบการบริการการศึกษา ผู้วิจัยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1, 2 และ 3 มาสังเคราะห์ เพื่อสร้างเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

ขั้นตอนที่ 5 ระดมความคิดเห็นต่อรูปแบบฯ จากนักวิจัย ผู้บริหาร และคณาจารย์ของ มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย รวม 10 คน โดยจัดสัมมนาที่มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย 1 วัน

ขั้นตอนที่ 6 การให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการการศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิและ นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวม 15 คน เข้าร่วม สัมมนา 1 วัน ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการ บริการการศึกษา

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษา ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจาก ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการมาปรับปรุงร่างรูปแบบการบริการการศึกษา ในรายละเอียดแต่ละด้าน ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา มสธ. นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (52%) มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง สอบได้เกรดสูงสุดในระดับผ่าน (S) ศึกษา ในสาขาวิชาวิทยาการการจัดการมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้วุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น และใช้การติดต่อกับ มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ โปรแกรมที่สามารถทำได้ด้วยตัวเอง คือ เวิร์ด โปรแกรม ที่ต้องมีผู้อื่นช่วยมากที่สุด คือ แอ็กเซส และโปรแกรมที่ไม่สามารถทำได้ คือ เอสพีเอสเอส

ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ มสธ. อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นหญิง สังกัดสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ระยะเวลาปฏิบัติงานใน มสธ. 21 ปีขึ้นไป และดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่สังกัดสำนักบริการการศึกษา เป็นหญิง มากกว่าชาย มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี และปฏิบัติงานในตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน

2. การศึกษาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และ นักศึกษา OUM ต่อการบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ เป็นข้อมูลที่ได้ จากการสอบถามนักศึกษา มสธ. และ OUM เกี่ยวกับบริการสนับสนุนการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญ ในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

2.1 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญต่อบริการทั้งหมดในระดับมากและระดับค่อนข้างมาก ส่วนความพึงพอใจมีทั้งระดับมากและค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน ไม่มีข้อใดที่มีความสำคัญหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าระดับค่อนข้างมากเลย ข้อที่ให้ความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่ามากรองลงมาคือ เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ และมหาวิทยาลัยมีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย ส่วนบริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญระดับค่อนข้างมาก คือ การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นไปโดยสะดวก การมีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น และศูนย์วิทย์พัฒนามีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ส่วนความพึงพอใจมาก คือ พพอใจเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ และ มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย ส่วนบริการที่นักศึกษาพึงพอใจค่อนข้างมาก คือ การลดค่าลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นไปด้วยความสะดวก และนักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย สำหรับการบริการสนับสนุนการศึกษานักศึกษา มสธ. เห็นว่าสำคัญมากและมีความพึงพอใจมากด้วย คือ ให้ความสำคัญและพึงพอใจกับเนื้อหาของชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า และเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยก็มีคุณภาพมากในระดับต้นๆ ส่วนบริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากแต่มีความพึงพอใจน้อย คือ การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาที่ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

2.2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา OUM ต่อบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ พบว่า นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญต่อบริการในระดับมากทุกข้อ และพึงพอใจในระดับมากและค่อนข้างมาก โดยไม่มีข้อใดที่ได้ระดับความสำคัญหรือความพึงพอใจต่ำกว่าระดับค่อนข้างมากเลย ข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากและค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่นักศึกษาศึกษามีคุณค่า รองลงมาคือ อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอน และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา ส่วนบริการที่ให้ความสำคัญมากเช่นกัน แต่ค่าเฉลี่ยค่อนข้างน้อย คือ การรับทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการลงทะเบียน และการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการบริการด้านแนะแนวมีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา สำหรับความพึงพอใจต่อบริการของ OUM นักศึกษาพึงพอใจมากกับเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์บริการฯ มีความพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที ส่วนความพึงพอใจค่อนข้างมากคือ ศูนย์บริการการศึกษามีที่จอดรถน้อย มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็นน้อย และ

มีห้องสมุดที่นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ง่ายน้อย สำหรับบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษา OUM เห็นว่าสำคัญมากและมีความพึงพอใจมากด้วย คือ ให้ความสำคัญและพึงพอใจกับเนื้อหาชุดวิชา ในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่ามากเช่นเดียวกับนักศึกษา มสธ. รองลงมาเห็นความสำคัญและพึงพอใจกับอาจารย์สอนเสริมที่มีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก ส่วนบริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญแต่มีความพึงพอใจน้อย คือ ศูนย์บริการการศึกษาที่จอดรถอย่างเพียงพอ

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และนักศึกษา OUM ต่อบริการการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญต่อบริการด้านต่างๆ ในระดับมากและค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับความพึงพอใจ มีทั้งระดับมากและค่อนข้างมาก ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญระดับมากทุกข้อ แต่ความพึงพอใจมีทั้งระดับมากและค่อนข้างมาก ข้อที่นักศึกษา มสธ. และ OUM ต่างให้ความสำคัญในระดับมากและได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า รองลงมา นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญระดับมากกับเอกสารการสอนของ มสธ. ที่มีคุณภาพ และการมีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมา กับอาจารย์สอนเสริมที่มีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้การช่วยเหลือนักศึกษา

เมื่อพิจารณาให้ระดับความพึงพอใจพบว่า นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญในระดับมากต่อทั้ง 3 ประเด็น ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญในระดับมากต่อ 2 ประเด็นแรก ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนประเด็นที่ 3 ให้ความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และนักศึกษา OUM ต่อบริการการศึกษาในแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา โดยรวม นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญในระดับมากและพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ค่าความแตกต่างอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับการได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วเมื่อนักศึกษามีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์ฯ โดยค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญและพึงพอใจในระดับมากกับข้อที่ 6 ภาพรวมนักศึกษาเห็นว่า ศูนย์ฯ มีประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา โดยค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญโดยรวมมากและพึงพอใจโดยรวมค่อนข้างมากเช่นกัน แต่ค่าความแตกต่างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายข้อให้ความสำคัญระดับมากและพึงพอใจระดับมากกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เอาใจใส่พร้อมให้การช่วยเหลือนักศึกษา โดยมีความแตกต่างค่อนข้างมาก

รองลงมาให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์ฯ ที่มีความพร้อมรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินได้โดยทันที โดยค่าความแตกต่างอยู่ระดับปานกลาง

ด้านหลักสูตร นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าความแตกต่างระดับน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากเช่นกัน แต่มีค่าความแตกต่างระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับเนื้อหาวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า มีความแตกต่างระดับน้อยที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัย มีคุณภาพ ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญและความพึงพอใจระดับมากเช่นเดียวกันทั้ง 2 ชื่อ ของนักศึกษา มสธ. แต่มีค่าความแตกต่างระดับปานกลางทั้ง 2 ชื่อ

ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญและความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจของ มสธ. อยู่ระดับน้อยที่สุด ส่วนของ OUM อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับอาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอน ค่าความแตกต่างอยู่ระดับน้อยที่สุด รองลงมาเป็นอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา ค่าความแตกต่างน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับอาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมากเช่นเดียวกัน ค่าความแตกต่างระดับปานกลาง รองลงมาเป็นคุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม ค่าความแตกต่างอยู่ระดับค่อนข้างมาก

ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษา โดยรวมนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญและพึงพอใจค่อนข้างมาก ความแตกต่างระดับน้อยที่สุด และนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมาก ความแตกต่างระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณารายชื่อนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญและพึงพอใจค่อนข้างมากกับนโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่นโดยมีค่าความแตกต่างน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากในชื่อเดียวกับนักศึกษา มสธ. แต่ความแตกต่างอยู่ที่ระดับปานกลาง

ด้านการบริการ โดยรวมนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากคล้ายกัน แต่ค่าความแตกต่างของ มสธ. อยู่ระดับน้อยที่สุด ขณะที่ความแตกต่างของ OUM อยู่ระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายชื่อนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจมากกับคู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา ค่าความแตกต่างน้อยที่สุด รองลงมา คือ ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษาที่มีความ

เป็นธรรมชาติ ค่าความแตกต่างน้อยที่สุด ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญและพึงพอใจระดับมาก กับห้องสมุดดิจิทัลที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย รองลงมาให้ความสำคัญมาก พึงพอใจค่อนข้างมาก กับการบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าความแตกต่างค่อนข้างมาก

ด้านสาขาวิชา โดยรวมนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากคล้ายกัน แต่ค่าความแตกต่างของ มสธ. อยู่ระดับน้อย ขณะที่ OUM อยู่ระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายชื่อนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากกับสาขาวิชาที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา โดยมีค่าความแตกต่างน้อย รองลงมาเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาที่ให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม โดยมีค่าความแตกต่างน้อย ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากกับเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาที่เอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล ค่าความแตกต่างค่อนข้างมาก รองลงมา คือ อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม ค่าความแตกต่างค่อนข้างมาก

ด้านการเข้าถึงนักศึกษา โดยรวมนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากคล้ายกัน แต่ค่าความแตกต่างของ มสธ. อยู่ระดับน้อย แต่ของ OUM อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญมากและพึงพอใจค่อนข้างมากสอดคล้องกัน คือ การเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการลงทะเบียน ค่าความแตกต่างทั้ง 2 ข้อ ของ มสธ. อยู่ระดับน้อย ส่วนค่าความแตกต่างทั้ง 2 ข้อ ของ OUM อยู่ระดับค่อนข้างมาก

2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ที่ให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษา เป็นการศึกษาบริการสนับสนุนที่นักศึกษาให้ความสำคัญสูง แต่มีความพึงพอใจต่ำ การให้ความสำคัญสูงและมีความพึงพอใจสูง และการให้ความสำคัญต่ำและมีความพึงพอใจต่ำ มีรายละเอียดดังนี้

1) **การบริการการศึกษาที่นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับที่ต่ำกว่า คือ ระดับค่อนข้างมาก** ผลการศึกษาพบว่า ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญมากกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่เอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา แต่มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ด้านอาจารย์สอนเสริมให้ความสำคัญระดับมากกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการ อาจารย์ที่ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที และการติดต่อระหว่างอาจารย์กับผู้เรียนผ่านออนไลน์เป็นประโยชน์ แต่มีความพึงพอใจค่อนข้างมากทั้ง 3 ประเด็น ด้านบริการสนับสนุนการศึกษา นักศึกษาให้

ความสำคัญมากกับการให้คำปรึกษาทางวิชาการและบริการแนะแนวที่มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา และการบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ด้านสาขาวิชา นักศึกษาให้ความสำคัญมากกับอาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม และสาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา แต่ความพึงพอใจค่อนข้างมาก และด้านการเข้าถึงนักศึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญมากกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือดีก่อนการลงทะเบียน แต่ความพึงพอใจค่อนข้างมาก

2) การบริการการศึกษาที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจมากเช่นกัน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจมากในประเด็นต่อไปนี้ ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับการได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว เมื่อมีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และพึงพอใจกับภาพรวมของศูนย์วิทย์พัฒนาที่นักศึกษาเห็นว่า เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา ด้านหลักสูตร นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับเงื่อนไขการเรียนการสอนตามหลักสูตรมีความชัดเจนสมเหตุสมผล มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ และการประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับคุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความเอาใจใส่ต่อการเรียนของนักศึกษา ด้านบริการสนับสนุนการศึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่โดยตรง ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามีความเป็นธรรม และคู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา และด้านการเข้าถึงนักศึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับการเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย

3) การบริการการศึกษาที่นักศึกษาให้ความสำคัญค่อนข้างมากและมีความพึงพอใจค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญค่อนข้างมากและมีความพึงพอใจค่อนข้างมากในประเด็นต่อไปนี้ ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับการทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ศูนย์วิทย์พัฒนามีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ศูนย์ฯ มีความพร้อมรับกับเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที ด้านค่าเล่าเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับนโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนที่มีความยืดหยุ่นและมีการลดค่าลงทะเบียน เมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านบริการสนับสนุนการศึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับการจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึง

ได้ง่าย และมีห้องสมุดดิจิทัลที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่าย ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับการติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำสาขาวิชาได้ง่าย และด้านสาขาวิชา นักศึกษาให้ความสำคัญและพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชา เอาใจใส่ดูแล นักศึกษาเป็นรายบุคคล

2.6 ความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อความเชื่อมั่นในการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พบว่า โดยรวมนักศึกษา มสธ. ให้ความเชื่อมั่นกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในระดับมาก โดยนักศึกษามีความเชื่อมั่นมากที่สุด เรื่องนักศึกษาตั้งใจจะเรียนที่ มสธ. ให้สำเร็จ รองลงมา นักศึกษามีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษา มสธ. นักศึกษาจะเรียนที่ มสธ. จนกว่าจะสำเร็จการศึกษา ไม่ว่าจะมีความสนใจใดๆ มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเคียงได้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ และนักศึกษามีความภาคภูมิใจที่สามารถศึกษาในหลักสูตรปัจจุบันได้ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความเชื่อมั่นในประเด็นค่อนข้างมาก ได้แก่ นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ และการติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนักศึกษา มสธ. อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ.

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาบริการแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการลงทะเบียนเรียน ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน และควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียนใหม่ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ควรสรุปเนื้อหาในแต่ละชุดวิชาแต่ละหน่วยเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษา เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป และควรเปิดหลักสูตรให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย การติดต่อทางโทรศัพท์ควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว และควรให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารจากหลายช่องทางและทันเวลา ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา โดยแบ่งกลุ่มตามวิชาเอก อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม และอาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาติดต่อได้ ด้านการสอนเสริม ควรนำชุดวิชาที่เปิดสอนเสริมทุกชุดขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก และควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป ควรมีการสอนปูพื้นฐาน

แก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ และคอมพิวเตอร์ และควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด ด้านการบริการทุนการศึกษา และชมรมนักศึกษา ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป และควรส่งเสริมให้ ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ควรขยายมุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง และควรนำดีวีดีเกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้วและเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ไปไว้ที่มุม มสธ. ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์ฯ ติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ควรสนับสนุนให้ศูนย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น และควรแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ และด้านการประเมินผล ควรติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านแต่ละชุดวิชามากกว่า 2 ครั้ง ควรจัดทำข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ และข้อสอบไม่ควรยากเกินไป

3.2 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์ ผล

การศึกษาพบว่า ด้านการลงทะเบียนเรียน ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา คือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม และควรสรุปเนื้อหาของชุดวิชาในแต่ละหน่วย ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ปัญหาการติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ปัญหาความช่วยเหลือนักศึกษาควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว และควรจัดให้นักศึกษาได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ควรกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาใช้ติดต่อกับอาจารย์ได้ ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม ด้านการสอนเสริม ควรแจ้งให้นักศึกษารู้ว่าชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก และการสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา และพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป ควรจัดให้มีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ และคอมพิวเตอร์ และควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุก

จังหวัด ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย ควรจัดให้มีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน และควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดในแต่ละจังหวัดให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ และควรนำดีวีดีเกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้วและการพัฒนาทักษะการเรียนไปไว้ที่มุม มสธ. ด้านการบริการของศูนย์วิทยพัฒนา ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นมาใช้ประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทยพัฒนาช่วยติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง และควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ และด้านการประเมินผล ควรติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบแต่ละชุดวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคระดับปริญญาตรีทุกชุดวิชา และควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ

3.3 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ด้านการลงทะเบียนเรียน ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษา ก่อนเวลาลงทะเบียน และควรแจ้งเตือนนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ควรมีสรุปรูปเนื้อหาในแต่ละชุดวิชาและแต่ละหน่วยเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษา ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม และเนื้อหาวิชาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาที่มีปัญหาสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ควรให้อาจารย์มีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่มที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่อกับอาจารย์ได้ และควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาตามกลุ่มวิชาเอก ด้านการสอนเสริม ควรนำการสอนเสริมทุกชุดวิชาขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก และควรแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์สอนเสริมได้ ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียน ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือ ควรมีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ฯลฯ และควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ทุกจังหวัด ด้านการบริการ

ทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่นักศึกษา และควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด ควรขยายมุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ และการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัย ควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย ควรสนับสนุนให้ศูนย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น และควรกระจายอำนาจให้ศูนย์ฯ สามารถออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนกับศูนย์ฯ และด้านการประเมินผล ควรได้รับการติดต่อและช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านแต่ละชุดวิชามากกว่า 2 ครั้ง ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ และควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคระดับปริญญาตรีทุกชุดวิชา

4. การพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษาซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยนี้ และได้ผ่านการสัมมนาให้ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียแล้ว รวมทั้งผ่านการสัมมนาให้ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกลของ มสธ. แล้ว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบของบริการ 3 ระยะ ของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล คือ

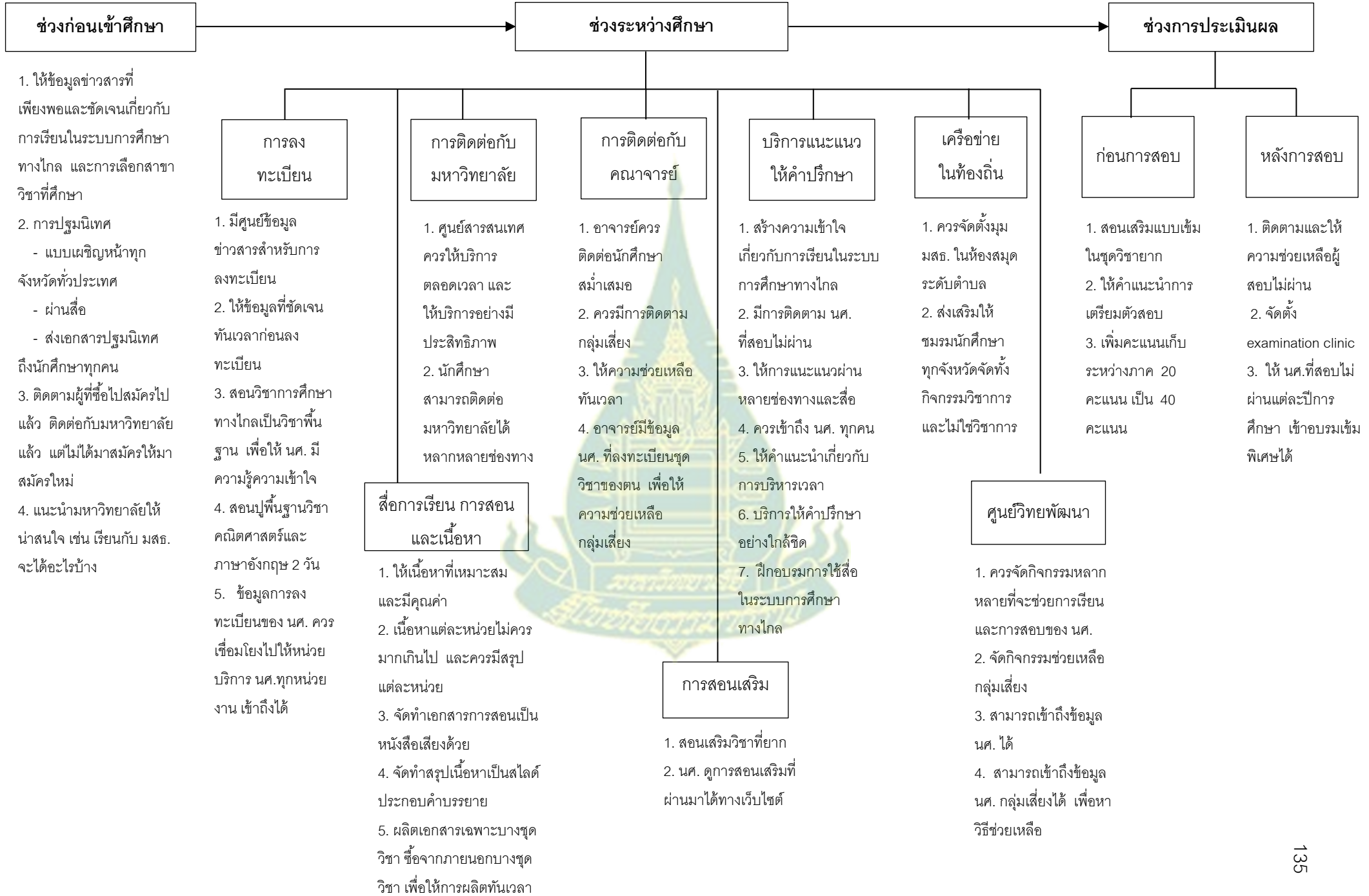
- 1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา ประกอบด้วย
 - การให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ
 - การแนะนำมหาวิทยาลัยอย่างน่าสนใจ
 - การปฐมนิเทศผ่านสื่อหลากหลาย
 - การติดตามเชิญชวนผู้สนใจให้สมัครเข้าเรียน
- 2) บริการช่วงระหว่างการศึกษา ประกอบด้วย บริการด้านต่างๆ 8 ด้าน คือ
 - 2.1) บริการด้านการลงทะเบียน
 - 2.2) บริการสื่อการเรียนการสอน
 - 2.3) บริการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

- 2.4) บริการติดต่อกับอาจารย์
- 2.5) บริการการสอนเสริม
- 2.6) บริการแนะแนวให้คำปรึกษา
- 2.7) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา
- 2.8) บริการของเครือข่ายในท้องถิ่น
- 3) บริการช่วงการประเมิน ประกอบด้วยบริการ 2 ด้าน คือ
 - 3.1) บริการก่อนสอน
 - 3.2) บริการหลังการสอน

บริการในแต่ละด้านยังมีรายละเอียดปลีกย่อยดังแผนภูมิที่แสดงต่อไปนี้
 รายละเอียดของรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาสามารถแสดงดังแผนภูมิต่อไปนี้



รูปแบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ



อภิปรายผล

การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มีดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซียต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญต่อบริการเรื่องต่างๆ อยู่ในระดับมากและค่อนข้างมาก และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและค่อนข้างมากเช่นกัน ส่วนนักศึกษา OUM ให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ ส่วนความพึงพอใจมีทั้งระดับมากและค่อนข้างมาก บริการที่ทั้งนักศึกษา มสธ. และ OUM ให้ความสำคัญระดับมากและมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า รองลงมาของ มสธ. คือ เอกสารการสอนที่มีคุณภาพและมีชุดวิชาเปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย ส่วนรองลงมาของ OUM คือ อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้การช่วยเหลือนักศึกษา เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ นักศึกษา มสธ. มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อทั้ง 3 บริการ ที่ให้ความสำคัญมาก ส่วนนักศึกษา OUM พึงพอใจมากกับบริการที่ให้ความสำคัญมาก 2 อันดับแรก ส่วนลำดับที่ 3 พึงพอใจค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณาบริการแยกเป็นรายด้าน เช่น ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ด้านหลักสูตรพบว่า ทุกด้านจะมีผลคล้ายกันคือ นักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดหรือค่อนข้างมาก ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดหรือค่อนข้างมาก คล้ายกับนักศึกษา OUM แต่เมื่อเทียบค่าความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจ (Gap) แล้ว พบว่า ความแตกต่างของ มสธ. จะอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดถึงน้อย แต่ของ OUM จะอยู่ที่ระดับปานกลางไปจนถึงค่อนข้างมาก ตัวอย่างบริการด้านที่มีค่าความแตกต่างค่อนข้างมาก คือ ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษา ด้านการบริการ (บริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษา) ด้านการถึงนักศึกษา (การเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือก่อนการลงทะเบียน) เป็นต้น

การที่ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาทั้งสองมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นตรงกันว่า บริการที่สำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลมากที่สุด คือ เนื้อหาในชุดวิชาในหลักสูตรมีคุณค่า ทั้งนี้เพราะในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนักศึกษาต้องอาศัยสื่อเป็นหลัก ต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นถ้าเนื้อหาวิชาในตำราหรือชุดวิชามีคุณค่า หรือให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์นำไปใช้ได้ อ่านแล้วเข้าใจ นักศึกษาก็จะเรียนได้ด้วยตนเองได้ดี ทำความ

เข้าใจได้ เรียนแล้วได้ประโยชน์มองเห็นคุณค่าของสิ่งที่เรียน การมองเห็นคุณค่าก็นับเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะทำให้นักศึกษาเรียนต่อไปจนประสบผลสำเร็จ ส่วนบริการที่มีความสำคัญรองลงมาของนักศึกษา มสธ. คือ เอกสารการสอนที่มีคุณภาพและการเปิดสอนชุดวิชาที่หลากหลาย ส่วนของ OUM คือ อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ เอาใจใส่พร้อมช่วยเหลือนักศึกษา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อนักศึกษาในระบบทางไกลมาก เช่น อาจารย์สอนเสริม นอกจากนักศึกษาจะเรียนด้วยตนเองแล้ว การมาพบอาจารย์ในการสอนเสริมก็เป็นสิ่ง ที่ช่วยการเรียนของนักศึกษามาก นอกจากนั้น เมื่อต้องการคำแนะนำใดๆ การมีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือก็มีผลต่อการเรียนของนักศึกษามากอีกเช่นกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ สุมาลี สังข์ศรี (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาคงอยู่ของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเรียนสำเร็จ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสื่อและการสอน และ 2) ปัจจัยด้านบริการสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัย ได้แก่ การสอนเสริม รายการวิทยุโทรทัศน์ วัสดุอุปกรณ์ และสื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรจัดให้มีการติววิชาที่ยาก ควรมีการสรุปย่อเนื้อหาทุกวิชา เพื่อช่วยการเรียน และเมื่อมีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้สะดวก

นอกจากนั้น ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของออร์มอนด์ (Ormond, 2004) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ของนักศึกษา พบว่า มีหลายปัจจัย ปัจจัยแรกคือ การที่ให้นักศึกษา ลงทะเบียนวิชาที่เหมาะสม มีการอธิบายรายละเอียดชุดวิชา ให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยกับ โปรแกรมการศึกษา นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่สนับสนุนภายนอก ซึ่งมีทั้งการสนับสนุนจากครอบครัว ผู้สอน และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย นอกจากนั้น ออร์มอนด์ยังได้เสนอการวิจัยแนวใหม่ คือ การใช้จิตวิทยาเชิงบวก สร้างแรงจูงใจเสริมความเข้มแข็งแก่นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาคงอยู่

สำหรับผลการวิจัยในส่วนของค่าความแตกต่างระหว่างการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละเรื่องนั้น พบว่า ของ มสธ. ค่าความแตกต่างอยู่ระดับที่น้อยที่สุดถึงน้อย ส่วนของ OUM ค่อนข้างจะมากกว่า คือ อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษามีความคาดหวังมากขึ้นไปอีก ทั้งๆ ที่นักศึกษาได้ให้คะแนนความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ในระดับมากหรือค่อนข้างมากอยู่แล้ว แต่นักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เนื่องจากนักศึกษาเห็นว่า ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญในระดับมากที่จะทำให้เขาเรียนได้สำเร็จ นักศึกษาคิดว่า หากมหาวิทยาลัยจัดบริการให้ดียิ่งขึ้น โอกาสที่จะทำให้เขาสำเร็จการศึกษาก็ยังมีมากขึ้น

2. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนักศึกษา มสธ. อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษา มีดังนี้

2.1 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ.

ประกอบด้วยบริการด้วย การลงทะเบียนเรียน หลักสูตรและเนื้อหาวิชา การติดต่อกับมหาวิทยาลัย การติดต่อกับอาจารย์ การสอนเสริม การแนะนำให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียน การบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา การบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ การบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา และการประเมินผล มีดังนี้

1) **ด้านการลงทะเบียนเรียน** นักศึกษาเห็นว่า ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็วมากที่สุด การที่นักศึกษาให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เป็นเพราะระบบการศึกษาทางไกลของ มสธ. กำหนดให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ การติดต่อกับมหาวิทยาลัยก็ใช้วิธีการทางไปรษณีย์เช่นกัน เช่น การลงทะเบียนเรียน การแจ้งผลการสอบ การส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น การที่นักศึกษามีปัญหาในการลงทะเบียนนั้น เพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมตัวลงทะเบียนไว้แต่เนิ่นๆ แต่นักศึกษามักจะลงทะเบียนเมื่อใกล้หมดเวลา จึงทำให้มีเอกสารที่ต้องตรวจสอบเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ต้องทยอยตรวจหลักฐานเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้า อีกทั้งเมื่อใกล้หมดเวลาลงทะเบียน จะมีนักศึกษาจำนวนมากที่สอบถามไปยังมหาวิทยาลัย ทำให้การติดต่อติดขัดและตอบปัญหาไม่ทันกับความต้องการ ซึ่งนักศึกษาต้องการให้มีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนเรียนเป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจให้บริการเฉพาะในช่วงที่มีการลงทะเบียนในแต่ละภาค ก็จะทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่วนการจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนให้นักศึกษาก่อนเวลาที่กำหนด ซึ่งนักศึกษาเห็นว่า การจัดส่งเอกสารการลงทะเบียนให้นักศึกษาแต่เนิ่นๆ ก็จะช่วยให้นักศึกษาทราบข้อมูลก่อน เพื่อจะใช้วางแผนการเรียนได้ถูกต้องด้วยระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันการศึกษาทางไกลของแอฟริกาใต้ที่ได้ศึกษาการจัดการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า การบริหารจัดการงานทะเบียนนักศึกษาด้วยระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดเวลาในการจัดการด้านข้อมูล และสามารถมุ่งเน้นต่อการตอบสนองนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยคณะวิชาผู้รับผิดชอบโปรแกรมการศึกษาใช้วิธีการส่งข้อความสั้นๆ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ถึงนักศึกษาที่มีจำนวนมากในชนบทผ่านทางมือถือ การจัดส่งข้อมูลและเอกสารที่ใช้ลงทะเบียนเป็นผลสืบเนื่องจากการแจ้งผลการสอบ ซึ่งบางชุดวิชาประกาศผลการสอบล่าช้า โดยเฉพาะชุดที่เป็นข้อสอบอัตนัยที่ต้องใช้อาจารย์ตรวจข้อสอบ ย่อมส่งผลกระทบต่อแจ้งผลการสอบด้วย ซึ่งหากตรวจข้อสอบได้รวดเร็วก็แจ้งผลการสอบได้เร็ว ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่กันไป อีกทั้งต้องคำนึงถึงขั้นตอนการจัดส่งทางไปรษณีย์ด้วย

2) **ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา** นักศึกษาเห็นว่า ควรสรุปเนื้อหาแต่ละชุดวิชาในแต่ละหน่วยเพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา เป็นเพราะเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยแต่ละชุด

วิชามีค่า 6 หน่วยกิต และกำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนได้ 3 ชุติวิชา จึงทำให้นักศึกษาที่ไม่ได้วางแผนการเรียนของตนเอง ศึกษาเอกสารไม่ครบทุกหน่วยในชุติวิชาที่ลงทะเบียน ด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น ไม่มีเวลาศึกษา เนื่องจากต้องประกอบอาชีพการงาน หรือไม่ตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ เป็นต้น จึงมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยสรุปเนื้อหาเพื่อจะได้อ่านหนังสือที่น้อยลง และอ่านได้ตรงกับข้อสอบมากขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่ไม่มีเวลา หรือนักศึกษาที่อ่านจับใจความไม่ได้ จะช่วยให้นักศึกษาสามารถสอบผ่านได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่ง สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาการศึกษาทงไกล พบว่า นักศึกษา มสธ. และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย ระบุว่าปัจจัยสำคัญที่สุด คือ การสอบ ส่วนเนื้อหาในเอกสารแต่ละหน่วยไม่ควรมีมากจนเกินไป การผลิตเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ 6 หน่วยกิต หากจะพิจารณาเนื้อหาในเอกสารการสอนที่มี 15 หน่วยการสอน ย่อมมีความเหมาะสมกับหลักสูตรที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถเทียบเคียงกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ เป็นมาตรฐานที่กำหนดให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างมีคุณภาพในสาขาวิชานั้นๆ อันจะนำไปใช้ประกอบอาชีพหรือศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยชั้นนำอื่นๆ ได้ ดังนั้น หากนักศึกษามีการวางแผนการเรียนตามที่ระบุไว้ในเอกสารการสอน ก็จะไม่กระทบต่อการเรียนในแต่ละชุติวิชา สำหรับนักศึกษาที่ไม่ค่อยมีเวลาศึกษาเอกสาร อาจใช้วิธีการเรียนที่จะช่วยให้มีความรู้ได้ เช่น การบันทึกย่อประเด็นสำคัญๆ ที่กำหนดให้นักศึกษาต้องรู้ในแต่ละหน่วย การสรุปเนื้อหาไว้ดูก่อนสอบ และการบันทึกเสียงการอ่านในแต่ละหน่วย แล้วนำมาเปิดฟังภายหลัง เป็นต้น ก็จะช่วยให้นักศึกษาสามารถสอบผ่านในแต่ละชุติวิชาได้ง่ายขึ้น การที่เนื้อหาในเอกสารการสอนแต่ละหน่วยมีมากเกินไป เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาต้องออกกลางคัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมล กล้าหาญ (2528) ที่ได้ศึกษาสาเหตุการออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า สาเหตุอันดับแรกที่นักศึกษาออกกลางคัน คือ ด้านเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาล่าช้า รองลงมาเป็นเนื้อหาในเอกสารการสอนแต่ละชุติวิชาที่มีมากเกินไป และเนื้อหาในเอกสารการสอนที่นักศึกษาได้ศึกษามีเนื้อหายากเกินไป ส่วนที่เห็นว่าควรเปิดหลักสูตรให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม อาจเป็นเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เลือกเรียนในวิชาที่ต้องการได้มากขึ้น เป็นทางเลือกสำหรับนักศึกษาที่ไม่มีโอกาสศึกษาในระบบปิด ได้ศึกษาในสาขาวิชาที่ตนเองสนใจและถนัดได้

3) **ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย** นักศึกษาเห็นว่า การติดต่อทางโทรศัพท์ควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะการศึกษาทงไกลนักศึกษาไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนตามปกติเช่นกับมหาวิทยาลัยทั่วไป การติดต่อกับมหาวิทยาลัยก็ใช้ระบบทางไกลเป็นส่วนใหญ่ การใช้โทรศัพท์ก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่นักศึกษาที่มีปัญหาข้อข้องใจใช้ติดต่อกับมหาวิทยาลัย ดังนั้น นักศึกษาจึงคาดหวังว่าจะได้รับคำตอบที่ตนเองต้องการ แต่ด้วยระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ในช่วงเวลา

ปกติจะให้บริการที่ไม่ค่อยเกิดปัญหา หากเป็นช่วงเวลาที่มึนนักศึกษาติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ก็จะทำให้ระบบการให้บริการขัดข้องบ้าง และอีกประการหนึ่งที่นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวก เช่น การทวงถามเอกสารการสอน หากสอบถามไปยังฝ่ายทะเบียนและวัดผลก็จะได้ไม่ทราบข้อมูล จำเป็นต้องส่งต่อไปที่สำนักบริการการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะแต่ละหน่วยงาน ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับคำตอบโดยตรง เกิดความล่าช้า มหาวิทยาลัยอาจรวบรวมข้อมูลทั้งหมดให้หน่วยตอบคำถามได้ตรวจสอบและค้นหาข้อมูลได้โดยตรง เป็นลักษณะเบ็ดเสร็จในตัวเอง ไม่ต้องโอนไปให้หน่วยงานอื่น ก็จะเป็นการแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้รับคำตอบที่รวดเร็วขึ้น ซึ่ง สุกานดา วรพันธ์พงศ์ และ อภิษฎา อยู่ในธรรม (2554) ได้ศึกษาการสร้างกระบวนการสื่อสารของอาจารย์ที่ปรึกษาในระบบการศึกษาทางไกล พบว่า ช่องทางที่เข้าถึงนักศึกษาได้มากที่สุด คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่กันแทบทุกคน และการที่นักศึกษาต้องการให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางและส่งให้ทันเวลาที่กำหนดนั้น อาจเป็นเพราะการจัดส่งข้อมูลให้นักศึกษามีหลายปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลล่าช้า แต่อย่างไรก็ตาม หากมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ ก็จะทำให้การส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงมือนักศึกษาภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งจะต้องคำนึงถึงระบบการจัดส่ง เช่น การเดินทางของเอกสารการนำจ่ายของไปรษณีย์และการรอรับเอกสารที่บ้าน หากมีการดำเนินการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล ไปรษณีย์ หรือออนไลน์เข้าสู่โทรศัพท์มือถือนักศึกษาโดยตรง ก็จะช่วยให้นักศึกษาได้รับข้อมูลหลากหลายช่องทาง

4) **ด้านการติดต่อกับอาจารย์** นักศึกษาเห็นว่า ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา โดยแบ่งกลุ่มตามวิชาเอก เป็นการช่วยให้นักศึกษาได้รับความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ในสาขาที่สมัครเรียนโดยตรง อาจจัดให้อาจารย์แต่ละสาขาวิชารับผิดชอบนักศึกษาโดยตรง เพื่อติดตามการเรียนของนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้าเป็นนักศึกษา จนกระทั่งจบการศึกษาออกไป ก็จะช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบทางไกลได้มากขึ้น เป็นการลดการออกกลางคันได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งอาจารย์จะได้ทราบความเคลื่อนไหวของนักศึกษาแต่ละคนได้ นักศึกษาจะได้ไม่เกิดความวุ่นวาย เพราะมีอาจารย์คอยดูแลเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นความต้องการของนักศึกษาที่ต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษามีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม โดยปกติทั่วไปการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล นักศึกษาไม่ได้พบปะกับอาจารย์โดยตรง ใช้การเรียนจากสื่อการสอนประเภทต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ การติดต่อสื่อสารและติดตามนักศึกษาก็จะเป็นขวัญและกำลังใจที่จะช่วยนักศึกษาสำเร็จการศึกษาได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรจัดให้นักศึกษามีอาจารย์ที่ปรึกษาทุกคน เพื่อให้นักศึกษาได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยแยกเป็นกลุ่มสาขาวิชาให้รับผิดชอบนักศึกษาของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา วรพันธ์พงศ์ และอภิษฎา อยู่ในธรรม

(2554) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและเชื่อว่าการให้คำปรึกษาของอาจารย์ช่วยสร้างกำลังใจ ทำให้รู้จักปรับตัว รู้หลักการเรียน และมีผลต่อการตัดสินใจลงทะเบียนต่อ และเมื่อเปรียบเทียบการออกกลางคันและการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาที่มีอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาที่ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า กลุ่มที่มีอาจารย์ที่ปรึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผลให้การออกกลางคันและการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ นักศึกษายังเห็นว่า ควรกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาได้ ทั้งนี้ เพราะการสอบถามปัญหาข้อสงสัยต่างๆ นักศึกษาเห็นความสำคัญของอาจารย์ในสาขาวิชาที่ตนศึกษามากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทั่วไปของมหาวิทยาลัย เพราะการสอบถามการบริการการศึกษาเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาได้ แต่หากเป็นการสอบถามในเรื่องวิชาเฉพาะ นักศึกษาจะไม่ได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่ จึงต้องการจะสอบถามอาจารย์โดยตรง

5) ด้านการสอนเสริม นักศึกษาเห็นว่า ควรนำชุดวิชาที่เปิดสอนเสริมทุกชุดวิชาขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เป็นเพราะการสอนเสริมเป็นการจัดสอนให้กับนักศึกษาในชุดวิชาต่างๆ โดยเปิดสอนในบางวิชาและบางจังหวัด ซึ่งนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดที่ไม่เปิดสอนเสริม จึงไม่มีโอกาสเข้ารับการสอนเสริมได้ การนำชุดวิชาขึ้นเว็บไซต์เป็นช่องทางที่ให้นักศึกษาได้เรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง เป็นการช่วยเสริมความรู้ในวิชาที่เปิดสอนเสริมให้เข้าใจยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ และคณะ (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนชุดวิชาที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณของนักศึกษา มสธ. ได้เสนอแนะแก่มหาวิทยาลัยว่า ควรส่งเสริมให้มีการสอนเสริมผ่านสื่อที่หลากหลายขึ้น เช่น การสอนเสริมผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอนเสริมผ่านระบบ VCD Conference ที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น หรือสอนเสริมแบบนัดหมาย และสอนเสริมแบบเข้ม เพื่อเป็นทางเลือกที่หลากหลายสำหรับนักศึกษา หรือทำดีวีดีเกี่ยวกับการสอนเสริมแต่ละชุดวิชาให้มีจำนวนชุดวิชามากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือนักศึกษาที่ไม่มีเวลาเข้ารับการสอนเสริม หรือนักศึกษาที่อยู่ในจังหวัดที่ไม่มีการจัดสอนเสริม เพื่อนักศึกษาจะได้ใช้ดีวีดีเกี่ยวกับการสอนเสริมทบทวนให้เข้าใจมากขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษาเห็นว่าควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาสอบผ่านวิชานั้นๆ ได้ โดยปกติมหาวิทยาลัยจัดอบรมให้ความรู้ในวิชาที่ยากและมีนักศึกษาสอบตกมาก แต่นักศึกษาไม่ค่อยทราบว่ามีกรอบรม ดังนั้น หากมีการจัดทำสถิตินักศึกษาเป็นรายบุคคล ก็จะทราบว่านักศึกษาคนใดสอบวิชาใดวิชาหนึ่งไม่ผ่านมาแล้วกี่ครั้ง เช่น สอบไม่ผ่าน 2 ครั้ง ก็จะมีจดหมายแจ้งให้นักศึกษาเข้ารับการอบรม เพื่อให้ทำกิจกรรมและสอบเก็บคะแนน จะเป็นการช่วยให้นักศึกษาสอบผ่านได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษายังต้องการให้แจ้งว่า ชมรมนักศึกษาสามารถ

รวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดสอนเสริม โดยการนัดหมาย โดยมีจดหมายแจ้งนักศึกษาให้ทราบตั้งแต่เปิดภาคการศึกษา และยังสามารถประชาสัมพันธ์ผ่านชมรมนักศึกษาในแต่ละจังหวัดอีกด้วย ซึ่งการสอนเสริมโดยการนัดหมายไม่ค่อยได้รับความนิยมจากนักศึกษามากนัก อีกทั้งการกำหนดชุดวิชาที่ใช้สอนเสริมประเภทนี้ยังไม่ครอบคลุมทุกชุดวิชาที่เปิดสอน ประกอบกับนักศึกษบางกลุ่มที่มีพื้นฐานความรู้ดีและตั้งใจศึกษาอย่างจริงจัง สามารถทำความเข้าใจเอกสารการสอนได้ด้วยตนเอง จึงไม่จำเป็นต้องเข้ารับการสอนเสริมในชุดวิชาใดๆ

6) **ด้านการแนะนำให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้** นักศึกษาเห็นว่า ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่องสองครั้งขึ้นไป การติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านในวิชาใดวิชาหนึ่ง เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรดำเนินการอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันการออกกลางคันของนักศึกษาได้ ซึ่งปกติระบบการศึกษาทางไกล นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนจะอยู่ไกลกัน มีโอกาสที่จะสอบถามปัญหาข้อสงสัยและติดตามการเรียนของนักศึกษาแต่ละคนได้ ดังนั้น การติดตามนักศึกษาจึงช่วยสนับสนุนการศึกษาให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น ซึ่ง ออร์มอนด์ ซิมป์สัน (2004) ได้ศึกษาการคงอยู่ของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิด พบว่า สิ่งที่จะช่วยให้การคงอยู่ของนักศึกษาที่ดีที่สุดลำดับแรก คือ ให้นักศึกษาลงทะเบียนในวิชาที่เหมาะสม เพื่อให้นักศึกษาได้ ข้อมูลที่ต้องการ เช่น การอธิบายรายละเอียดชุดวิชาในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จากการศึกษายังพบว่า ออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนผู้เรียน ผู้สอน และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาทางไกลของแอฟริกาใต้ (2004) ยังพบว่า งานทะเบียนนักศึกษาสามารถบอกความหลากหลายของนักศึกษากลุ่มต่างๆ ได้ เป็นการช่วยให้มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประหยัดเวลาในการจัดการด้านข้อมูลได้อีกทางหนึ่งด้วย การสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาสอบผ่านในชุดวิชาดังกล่าวได้ เพราะบางครั้งนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้ไม่ดี ก็เป็นการยากที่จะทำความเข้าใจเอกสารการสอนด้วยตนเอง จึงต้องอาศัยการถ่ายทอดความรู้จากอาจารย์ผู้สอนโดยตรง ซึ่งอาจรวมกลุ่มนักศึกษาที่มีปัญหา และจัดฝึกอบรมให้ในแต่ละปีการศึกษา ในส่วนของการไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป นั้น จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษากลุ่มนี้เป็นการเฉพาะ เพื่อจะได้ติดตามให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาโดยตรง ซึ่ง รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ และคณะ (2552) พบว่า ตัวแปรระดับนักศึกษาที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ พื้นฐานความรู้ เจตคติต่อชุดวิชา และความมีวินัยในตนเอง ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน โดยให้ข้อเสนอแนะว่า นักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวกับการคำนวณน้อย มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการทดสอบ

ความสามารถพื้นฐานตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนใน มสธ. จะทำให้ทราบความสามารถพื้นฐานเดิมของนักศึกษาแต่ละคน เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนสำหรับเตรียมความพร้อม เช่น จัดสอนเสริมความสามารถพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ให้กับนักศึกษาที่ต้องการ กำหนดให้นักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมน้อย ต้องลงทะเบียนในชุดวิชาพื้นฐานมากกว่านักศึกษากลุ่มอื่น และจัดอบรมเข้มให้นักศึกษาที่มีความพร้อมก่อนจะลงทะเบียนในชุดวิชาที่เกี่ยวกับการคำนวณ เป็นต้น นอกจากนี้การจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นนักศึกษา เพราะนักศึกษาไม่คุ้นเคยกับระบบการศึกษาทางไกลมาก่อน มักจะเคยชินกับระบบชั้นเรียน การเรียนในระบบทางไกลที่มีความแตกต่างจากระบบชั้นเรียนเป็นอย่างมาก โดยต้องมีความตั้งใจศึกษาด้วยตนเอง มีความมุ่งมั่นและปฏิบัติตามแผนการเรียนที่วางไว้ ทั้งนี้ เอกสารการสอนทุกชุดวิชาได้ระบุวิธีการศึกษาอย่างละเอียด อีกทั้งคู่มือนักศึกษาก็อธิบายขั้นตอนการเรียนไว้เป็นแนวทางให้นักศึกษาได้ปฏิบัติ หากนักศึกษาปฏิบัติตามคำแนะนำก็จะช่วยให้สำเร็จการศึกษาได้โดยง่าย

7) **ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา** นักศึกษาเห็นว่า ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย และมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน การจัดให้มีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัยและที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ อาจเป็นเพราะมีนักศึกษาบางส่วนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยทั่วไปนักศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีงานทำ และบางคนมีรายได้เล็กน้อย บางคนต้องรับภาระเลี้ยงดูครอบครัว การให้ทุนการศึกษาจึงจำเป็นสำหรับนักศึกษากลุ่มนี้ เป็นการช่วยเกื้อกูลให้การเรียนสำเร็จได้ ส่วนการส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปีนั้น เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาด้วยกัน ทั้งนี้ เพราะนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลจะไม่มีโอกาสพบปะกันเช่นกับมหาวิทยาลัยอื่น การได้พบกันจะเป็นเพียงครั้งคราว เช่น วันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การเข้ารับการสอนเสริม การสอบ และการฝึกอบรมวิชาชีพ เป็นต้น ดังนั้น หากจัดให้นักศึกษาทุกคนได้รู้จักกันตั้งแต่เริ่มเข้าเป็นนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาเดียวกัน ก็จะช่วยให้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือและปรึกษาการเรียนด้วยกัน หรืออาจแบ่งเนื้อหาและนำความรู้มาแลกเปลี่ยนกัน ก็จะช่วยให้การเรียนสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของบอยส์ (2010) ที่ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาแนะแนว โดยนักศึกษาสำหรับการคงอยู่ของนักศึกษาและสิ่งที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนทางไกล พบว่า การพัฒนา e-Learning ในการเรียนการสอนทางไกล ได้ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการคงอยู่ของนักศึกษา เช่น การมีเครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการให้คำแนะนำปรึกษา ส่งผลให้อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดให้เป็นหน่วยกลางที่จะประสาน

ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา เพื่อจัดกิจกรรมพบปะอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยให้สามารถเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในแต่ละจังหวัดได้ เป็นที่พึ่งของนักศึกษาที่มีปัญหาในการเรียนและการติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้ นักศึกษาจึงเห็นความสำคัญและประโยชน์จากชมรมนักศึกษา

8) ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ นักศึกษาเห็นว่า ควรขยายมุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่อยู่ในอำเภอต่างๆ ได้เดินทางไปศึกษาหาความรู้จากห้องสมุดในท้องถิ่นได้ง่าย และต้องการให้ปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง การให้บริการมุม มสธ. กับ กศน. ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ขอความอนุเคราะห์สถานที่ส่วนหนึ่งไว้ในห้องสมุดประชาชน เพื่อบริการนักศึกษา มสธ. และประชาชนทั่วไป การจัดมุม มสธ. บางแห่งอาจไม่ได้รับความสะดวก เพราะขึ้นอยู่กับอาคารสถานที่ของห้องสมุดแต่ละแห่ง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของ กศน. ซึ่งมีจำกัด ต้องรับผิดชอบดูแลเอกสารต่างๆ และยังรับผิดชอบกิจกรรมอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยได้จัดให้ศูนย์วิทย์พัฒนาดูแลมุม มสธ. แต่ละแห่ง นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมีบริการห้องสมุดที่ศูนย์วิทย์พัฒนาแต่ละแห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษามากที่สุด จากการศึกษาของ พัชรพร ปานสุข และคณะ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. พบว่า นักศึกษามาใช้บริการห้องสมุดและสารสนเทศในรอบปีที่ผ่านมา โดยใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน เพื่อศึกษาค้นคว้าสารสนเทศประกอบการเรียนตามหลักสูตร และการเยี่ยม-ค้นวัสดุการศึกษา โดยใช้บริการมากที่สุดในวันเสาร์และอาทิตย์

9) ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษาเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์พัฒนาติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง อาจเป็นเพราะนักศึกษาของ มสธ. มักกระจายอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ จึงไม่สะดวกที่จะติดต่อโดยตรงกับมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง การติดต่อกับศูนย์วิทย์พัฒนาที่กระจายอยู่ในภูมิภาคต่างๆ จึงเป็นการสะดวกมากกว่า แต่กิจกรรมบางอย่างศูนย์ฯ ไม่อาจดำเนินการได้ ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกเหมือนกับติดต่อกับมหาวิทยาลัยโดยตรง โดยเฉพาะการติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ซึ่งมีปัญหาทางการเรียนและมีแนวโน้มที่จะออกกลางคัน หากให้ศูนย์วิทย์พัฒนาช่วยเหลือติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยงเหล่านี้ ก็จะช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบต่อไป และสำเร็จการศึกษาตามที่มุ่งหวังไว้ได้ และเห็นว่าควรสนับสนุนให้ศูนย์วิทย์พัฒนาจัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น ปกติมหาวิทยาลัยได้กระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์พัฒนาดูแลรับผิดชอบในท้องถิ่น โดยศูนย์ฯ ร่วมกับชมรมนักศึกษาในแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรมประจำปี ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็น

กิจกรรมต่างๆ ไป ไม่ได้เน้นการช่วยเหลือด้านการเรียน หากนักศึกษาจัดกลุ่มกันเรียนรู้ในเนื้อหาวิชา ก็จะช่วยให้อ่านได้เร็วกว่าเรียนคนเดียว นอกจากนี้ ยังเห็นว่าควรแจ้งให้นักศึกษาทราบ ตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นกิจกรรมที่ศูนย์แต่ละแห่งได้ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ แต่ นักศึกษาบางส่วนไม่ทราบกำหนดการ เพราะไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงตัวนักศึกษาเป็นรายบุคคล แต่จะติดต่อผ่านชมรมนักศึกษาในแต่ละจังหวัด ทำให้นักศึกษาที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของชมรม นักศึกษาจะไม่ได้รับข้อมูล จึงเป็นการเสียโอกาสที่จะทำกิจกรรมร่วมกับนักศึกษาคนอื่นๆ

10) ด้านการประเมินผล นักศึกษาเห็นว่า ควรติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านแต่ละชุดวิชามากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป การติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านในชุดวิชาต่างๆ นั้น เป็นการช่วยเหลือให้นักศึกษาที่มีปัญหาทางการเรียน เช่น ไม่มีพื้นฐานในวิชาที่เรียนมาก่อน พื้นความรู้ไม่แน่นพอ จึงทำให้การเรียนมีปัญหา ซึ่ง รัชนิภา ฤทธิโยภาณุวัฒน์ และคณะ (2552) ได้ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนของนักศึกษา มสธ. พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบ คือ ปัญหา เกี่ยวกับการเรียน และตัวแปรระดับชุดวิชาที่มีอิทธิพลทางบวกต่อค่าเฉลี่ยชุดวิชา ได้แก่ ความ เที่ยงตรงของแบบทดสอบ และจำนวนหน่วยที่มีเนื้อหาคำนวณ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบ คือ จำนวนข้อสอบที่ต้องคำนวณ และ สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) พบว่า นักศึกษา มสธ. และ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียเห็นว่า ปัจจัยด้านการสอบมีผลต่อการคงอยู่ของนักศึกษามากที่สุดทั้ง 2 มหาวิทยาลัย นักศึกษาเหล่านี้จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง ซึ่งอาจ มีหนังสือให้ เข้าอบรมเข้ม หรือให้ทำรายงานส่งอาจารย์เพื่อเป็นคะแนนเก็บระหว่างภาค ก็จะช่วยให้อ่าน การศึกษาได้ การจัดทำข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ และการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษา ทุกครั้งก่อนสอบ เป็นการแนะนำวิธีการเรียนด้วยตนเอง ที่นักศึกษาอาจนำไปใช้ปฏิบัติให้สอดคล้อง กับตนเอง ซึ่งอาจจัดทำเป็นคู่มือการเรียนในระบบการสอนทางไกล และเทคนิคทำข้อสอบแบบ ประหยัดและอึดน้อย ก็จะช่วยเหลือนักศึกษาให้มีแนวทางการทำข้อสอบได้ดีขึ้น

2.2 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์ เป็นการ สอบถามอาจารย์เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน หลักสูตร และเนื้อหาวิชา การติดต่อกับมหาวิทยาลัย การติดต่อกับอาจารย์ การสอนเสริม การแนะนำให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียน การบริการ ทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา การบริหารห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ การบริการศูนย์วิทย์ พัฒนา และการประเมินผล มีดังนี้

1) ด้านการลงทะเบียนเรียน อาจารย์เห็นว่า ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามใน เรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว เป็นเพราะนักศึกษาที่เรียนในระบบการสอนทางไกล ส่วน ใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ การบริการตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆ จึง

ควรเบ็ดเสร็จในขั้นต้นคนเดียว และไม่ควรรู้ใช้เวลามากเกินไป การให้บริการที่รวดเร็วจะช่วยให้ นักศึกษาเกิดความประทับใจในบริการของมหาวิทยาลัย การจัดส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการ ลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาได้เตรียมตัวล่วงหน้า และลงทะเบียนเรียนมาตั้งแต่เนิ่นๆ เพื่อจะได้นำไปใช้วางแผนการเรียนของตนเองต่อไป และการ แจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่งนั้น เป็นการย้ำเตือนนักศึกษาที่ ลืมลงทะเบียนได้รับทราบ จะได้ลงทะเบียนได้ทันเวลาตามกำหนด เพราะนักศึกษาในระบบทางไกล มีภาระที่ต้องประกอบอาชีพ และบางคนต้องเลี้ยงดูครอบครัว ทำให้การเอาใจใส่กับการเรียนลดลง เป็นสาเหตุให้นักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยแจ้งเตือนให้นักศึกษาอีกครั้ง

2) **ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา** อาจารย์เห็นว่า เนื้อหาวิชาในแต่ละหน่วยไม่ ควรมากเกินไป เพราะการศึกษาเอกสารการสอนในแต่ละภาคการศึกษา เมื่อนักศึกษาลงทะเบียน สามชุดวิชา การเตรียมตัวศึกษาเอกสารการสอน หากนักศึกษาไม่วางแผนตามที่ระบุไว้ ก็จะไม่ สามารถศึกษาได้ทันเวลา และไม่เหลือเวลาไว้ทบทวนเอกสารก่อนสอบ ทำให้ได้รับความรู้ไม่ ครบคลุมเนื้อหาทั้งหมด ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการสอบปลายภาค การเปิดหลักสูตรที่หลากหลาย มากกว่าเดิม การเปิดหลักสูตรที่หลากหลายเป็นทางเลือกสำหรับนักศึกษา ได้เลือกเรียนวิชาที่ตน สนใจตามความถนัด ซึ่งเป็นการช่วยเหลือให้นักศึกษาได้เรียนในสิ่งที่ตนเองชอบ ส่วนการสรุปเนื้อหา ของชุดวิชาในแต่ละหน่วยนั้น จะช่วยให้นักศึกษาดูหนังสือน้อยลง และเกิดความคิดรวบยอดของ เนื้อหาวิชาแต่ละหน่วยได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การทำข้อสอบได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

3) **ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย** อาจารย์เห็นว่า ปัญหาการติดต่อกับ มหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีความสอดคล้องกับนักศึกษา โดยทั่วไปการ ติดต่อกับทางโทรศัพท์ใช้ระบบอัตโนมัติ หากเป็นช่วงเวลาปกติการติดต่อจะไม่ค่อยมีปัญหา แต่หากเป็น ช่วงเวลาที่มีการลงทะเบียนใกล้หมดเวลา การติดต่อจะมีเพิ่มมากขึ้นและการใช้เวลาในการติดต่อจะ นานขึ้นด้วย จะต้องรอสายให้ว่างก่อนที่จะติดต่อกับรายต่อไปได้ เป็นสาเหตุให้นักศึกษาไม่ได้รับ ความสะดวก ส่วนปัญหาการช่วยเหลือนักศึกษาควรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ต้อง ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพราะนักศึกษาที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยย่อมต้องการคำตอบในครั้งเดียว เพื่อจะนำไปใช้แก้ปัญหาของตนเองต่อไป การจัดให้นักศึกษาได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลาย ช่องทางและทันเวลา เป็นบริการข่าวสารที่แจ้งให้นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลหลากหลายช่องทาง ข้อมูลบางอย่างไม่ถึงมือนักศึกษาก็จะได้รับข้อมูลจากทางอื่น เช่น จัดส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ อีเมลล์ แฟกซ์ หรือ SMS เป็นต้น หากนักศึกษาไม่ได้รับในช่องทางใดก็สามารถรับได้อีก ช่องทางหนึ่ง ช่วยให้ได้รับข้อมูลได้ทันเวลา เป็นการเตือนไม่ให้นักศึกษาลืมได้เป็นอย่างดี

4) ด้านการติดต่อกับอาจารย์ อาจารย์เห็นว่า ควรกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาใช้ติดต่อกับอาจารย์ได้ เพราะในระบบการศึกษาทางไกลการติดต่อกับอาจารย์และมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยสำคัญ และนักศึกษามักมีปัญหาคการติดต่อในระดับต้นๆ ดังนั้น หากอาจารย์ที่ปรึกษาได้กำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาติดต่อได้ ก็จะเป็นการแก้ปัญหาให้นักศึกษาที่ต้องการสอบถาม ได้รับคำตอบข้อข้องใจที่ต้องการถามได้ การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในระบบการศึกษาทางไกล เพราะอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นตัวเชื่อมให้นักศึกษาสำเร็จ การศึกษาได้ง่าย และนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาทุกคน เพื่อให้คำแนะนำ การเรียน การอธิบายเนื้อหาวิชาที่สงสัย และการให้คำปรึกษาด้านอื่นๆ ซึ่งอาจใช้วิธีการส่งจดหมายถึงนักศึกษาให้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่างๆ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษามีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม การให้คำปรึกษาควรจัดอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละสาขาวิชา และอาจจัดกลุ่มนักศึกษาเป็นกลุ่มเก่ง ปานกลาง และกลุ่มอ่อน เพื่อความสะดวกต่อการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแต่ละกลุ่ม

5) ด้านการสอนเสริม อาจารย์เห็นว่า ควรแจ้งให้นักศึกษารู้ว่าชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ การรวมกลุ่มของนักศึกษาในระบบทางไกลเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนักศึกษาไม่มีโอกาสได้พบปะกัน มีโอกาสพบกันบ้างในกิจกรรมบางอย่าง เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การสอนเสริม การสอบ หรือการอบรมเข้ม เป็นต้น หากแจ้งให้นักศึกษาทราบว่าการสอนเสริมสามารถแจ้งผ่านชมรมนักศึกษาได้ ก็จะช่วยให้นักศึกษาสนใจสมัครเป็นสมาชิกของชมรมนักศึกษามากขึ้น ซึ่งเป็นการดีที่นักศึกษาจะได้รวมกลุ่มกันช่วยเหลือด้านการเรียนในวิชาต่างๆ มากขึ้น การจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก เป็นการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาทางการเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงที่มีแนวโน้มจะออกกลางคัน การจัดทำมีการสอนเสริมลักษณะนี้ หรือจัดให้มีการอบรมเข้มเพื่อเก็บคะแนนส่วนหนึ่ง และสอบปลายภาคอีกส่วนหนึ่ง ก็จะเป็นการช่วยให้นักศึกษาสอบผ่านในวิชาเหล่านั้นได้ และการสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย เพราะนักศึกษาบางคนไม่มีเวลาเข้ารับการสอนเสริม เนื่องจากติดภาระการงาน การคมนาคมไปมาไม่สะดวก และชุดวิชาที่เปิดสอนเสริมไม่ได้จัดในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ ฯลฯ การนำชุดวิชาขึ้นเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จึงเป็นทางเลือกให้นักศึกษาได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง และจะดูเมื่อไรก็ได้ที่มีเวลาว่าง

6) ด้านการแนะนำให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ อาจารย์เห็นว่า ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป ระบบการศึกษาทางไกลการติดต่อกับนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็น และต้องทำต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น นักศึกษาจะได้ไม่เกิดความท้อแท้ อีกทั้งเป็นการเตือนนักศึกษาไม่ให้

ลิมกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติภายในเวลาที่กำหนด ส่วนการจัดให้มีการสอนปูพื้นฐานในวิชาที่นักศึกษาขาดพื้นฐานความรู้นั้น เพราะมีนักศึกษาบางกลุ่มที่พื้นฐานความรู้ไม่แน่น การสอนปูพื้นฐานจึงมีความจำเป็นและควรดำเนินการอย่างยิ่ง เพื่อให้นักศึกษาได้สอบผ่านในวิชาที่ยากเหล่านั้นได้ ไม่ทำให้เกิดความท้อถอย สามารถลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาอื่นๆ ต่อไป นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ ควรจัดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาใหม่ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจวิธีการเรียนที่ถูกต้อง จะได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจและลักษณะนิสัยของแต่ละคนได้

7) **ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา** ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย และจัดให้แก่นักศึกษาที่ขาดแคลน การให้ทุนการศึกษแก่นักศึกษาเหล่านี้ เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยควรจัดให้ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจและช่วยอนุเคราะห์นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ แต่มีความตั้งใจจริงที่จะเรียนให้สำเร็จการศึกษา ซึ่งจะทำชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย การส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีนั้น เพราะการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเป็นโอกาสให้นักศึกษาแต่ละจังหวัดได้พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทั้งวิธีการเรียนทางไกล การแลกเปลี่ยนความรู้กันและกัน หรือจะปรึกษาหารือในเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ เป็นการช่วยให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาได้ง่ายขึ้น

8) **ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์** ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนแต่ละจังหวัด ให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น การให้บริการห้องสมุดเป็นสิ่งจำเป็นที่จะให้ความรู้แก่นักศึกษานอกเหนือจากที่ได้จากการศึกษาเอกสารการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งนักศึกษาจะต้องใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม การจัดห้องสมุดให้ดูสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย นำเข้าไปใช้ค้นคว้าหาความรู้ มีตำราไว้ให้ศึกษาอย่างเพียงพอ ตลอดจนการให้บริการที่ประทับใจ ก็จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเข้าไปใช้บริการมากขึ้น การให้บริการที่มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีอย่างเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ เพราะปัจจุบันการค้นหาคำรู้จากคอมพิวเตอร์มีอย่างกว้างขวาง และค้นหาได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น สำหรับวิธีที่ดีเกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้วควรนำไปไว้ที่มุม มสธ. เพื่อให้นักศึกษาที่ไม่ได้เข้ารับการเสริมได้เข้าไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยตรง

9) **ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา** เห็นว่า ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นมาใช้ประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษา และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย ปกติทั่วไปศูนย์วิทย์พัฒนาได้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยผ่านทางวิทยุกระจายเสียงของกรมประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศูนย์ฯ ส่วนจังหวัดอื่นๆ ที่อยู่

ความรับผิดชอบของแต่ละศูนย์ไม่ได้ดำเนินการ หรือกระทำบ้างเป็นครั้งคราว จึงทำให้นักศึกษาในจังหวัดอื่นที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศูนย์มักจะไม่ได้รับทราบข่าวสารข้อมูลของมหาวิทยาลัย การกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทยพัฒนาช่วยติดตามนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยงนั้น ศูนย์ฯ บางแห่งได้ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว แต่ไม่ได้ปฏิบัติอย่างเต็มที่ หากมหาวิทยาลัยกระจายอำนาจให้ศูนย์ฯ ก็จะช่วยให้การจัดกิจกรรมพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และสามารถจัดได้อย่างสม่ำเสมอ เพราะมีความใกล้ชิดกับนักศึกษาในท้องถิ่น ส่วนการแจ้งทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษาในจังหวัดต่างๆ จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาเป็นอย่างมากที่นักศึกษาจะได้เข้าร่วมกิจกรรมได้ โดยศูนย์ฯ แจ้งผ่านชมรมนักศึกษาล่วงหน้า แต่การจัดกิจกรรมในจังหวัดต่างๆ ไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งกิจกรรมที่จัดได้รับความสนใจจากนักศึกษาน้อย

10) **ด้านการประเมินผล** เห็นว่า ควรติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่สอบแต่ละชุดไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือเหล่านี้ การจัดให้มีคะแนนเก็บระหว่างภาคระดับปริญญาตรีทุกสาขาวิชา เป็นวิธีการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานการเรียนน้อย ได้มีโอกาสเลือกวิธีการเรียนตามความถนัดของแต่ละคน ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนมีพื้นฐานความรู้ต่างกัน จะได้มีโอกาสสำเร็จการศึกษาได้ง่าย เช่น นักศึกษาที่เป็นผู้ใหญ่ นักศึกษาสอบเทียบจาก กศน. หรือนักศึกษาที่ละทิ้งการเรียนมาเป็นเวลานาน เป็นต้น ส่วนการจัดทำข้อมูลแนะนำการอ่านหนังสือและการเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ก็มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาทางการเรียน สามารถช่วยเหลือนักศึกษากลุ่มนี้ได้

2.3 **แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง** เป็นการสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนหลักสูตรและเนื้อหาวิชา การติดต่อกับมหาวิทยาลัย การติดต่อกับอาจารย์ การสอนเสริม การแนะนำให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียน การบริการทุนการศึกษา และชมรมนักศึกษา การบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ การบริการของศูนย์วิทยพัฒนา และการประเมินผล มีดังนี้

1) **ด้านการลงทะเบียนเรียน** บุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นว่า ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว มีความสอดคล้องกับนักศึกษาและอาจารย์ที่เห็นว่ามี ความสำคัญ ส่วนการส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียนก็มีความสำคัญที่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรเห็นสอดคล้องกัน เพราะข้อมูลการลงทะเบียนหากส่งถึงนักศึกษาแต่เนิ่นๆ ก็จะช่วยให้นักศึกษารับลงทะเบียนได้ทันตามกำหนดเวลา เพื่อจะได้วางแผนการเรียนได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังเห็นว่าการแจ้งเตือนนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้ง ก็มีความจำเป็นที่จะต้องแจ้งเตือนนักศึกษาไม่ให้หลงลืม ซึ่งเป็นการ

เสียโอกาสในการลงทะเบียนในภาคการศึกษานั้นๆ สอดคล้องกับอาจารย์ที่ให้ความสำคัญกับการแจ้งเตือนนักศึกษาเช่นกัน

2) **ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา** เห็นว่า ควรมีการสรุปเนื้อหาในแต่ละชุดวิชาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยเหลือการเรียนรู้ของนักศึกษา เพราะการสรุปเนื้อหาวิชาช่วยให้นักศึกษาอ่านหนังสือน้อยลง และเป็นกรรวบรวมนประเด็นสำคัญที่ใช้ให้การสอบง่ายขึ้น ไม่ต้องจำเนื้อหามากเกินไป ส่วนที่ให้เปิดหลักสูตรที่หลากหลายมากกว่าเดิม ทั้งนี้ นักศึกษาและอาจารย์เห็นสอดคล้องกันว่าควรเปิดหลักสูตรเพิ่มขึ้น เพื่อให้ให้นักศึกษาที่สนใจหลักสูตรอื่นได้เลือกเรียน เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยระบบปิดทั่วไป หลักสูตรที่นักศึกษาสนใจ ได้แก่ วิศวกรรมศาสตร์ บัญชี การเงินการธนาคาร ปฐมวัย วิชาชีพครู 5 ปี ฯลฯ ส่วนเนื้อหาวิชาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป เนื้อหาในเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ 15 หน่วยการสอน นักศึกษาที่มีความพร้อมและแบ่งเวลาให้กับการเรียนอย่างสม่ำเสมอ เนื้อหาในหลักสูตรย่อมมีความเหมาะสม แต่สำหรับนักศึกษาที่ไม่มีเวลาอ่านเอกสารการสอน จะเห็นว่าเนื้อหานั้นมากเกินไป หากมีการกำหนดเนื้อหาวิชาในแต่ละหน่วยให้กระชับ กำหนดประเด็นปัญหาที่นักศึกษาควรรู้ และตัดรายละเอียดที่ไม่จำเป็นออกไปก็จะช่วยให้นักศึกษาดูเอกสารน้อยลง ซึ่งอาจเพิ่มประเด็นในเนื้อหาวิชาให้นักศึกษาได้คิดวิเคราะห์มากขึ้น จะช่วยให้นักศึกษาได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น

3) **ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย** เห็นว่า นักศึกษาที่มีปัญหาสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาในระบบทางไกล โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียนที่ต้องการคำตอบ การติดต่อทางโทรศัพท์ควรเบ็ดเสร็จในตัวเอง โดยหน่วยบริการตอบคำถามต้องมีข้อมูลที่พร้อมให้บริการได้ทันที ซึ่งปัญหาอาจเกิดจากตัวนักศึกษาเอง หรืออาจเกิดจากข้อผิดพลาดทางมหาวิทยาลัยก็ได้ ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพราะการแก้ปัญหาล่าช้าย่อมส่งผลกระทบต่อ การเรียนของนักศึกษา และขวัญกำลังใจที่นักศึกษาจะได้รับโดยตรง หากปัญหาได้รับการแก้ไขข้อข้องใจต่างๆ ก็จะหมดไป การได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา เป็นส่วนที่ควรดำเนินการควบคู่กันไป เพราะนักศึกษาอาจมีการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยในหลายช่องทาง เมื่อทางหนังสือไม่ได้รับข้อมูลก็มีช่องทางอื่นที่นักศึกษาสามารถเข้ามาใช้ได้ เป็นการช่วยย้ำเตือนนักศึกษาไม่ให้หลงลืมหรือละเลยกับภารกิจที่ต้องทำ และควรดำเนินการให้ทันเวลาที่กำหนดด้วย

4) **ด้านการติดต่อกับอาจารย์** เห็นว่า ควรให้อาจารย์มีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่มที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา เพราะระบบการสอนทางไกลนักศึกษากระจายอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ทั่วประเทศ การติดตามช่วยเหลือนักศึกษาจึงมีความจำเป็นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักศึกษากลุ่มเสี่ยงต้องดูแลช่วยเหลือเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพราะนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นนักศึกษา

ที่มีความแตกต่าง ทั้งด้านความรู้ ความคิด การเรียนรู้ ประสบการณ์ และอายุ ฯลฯ อีกทั้งต้องปรับตัวกับการเรียนด้วยตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะเคยชินกับระบบชั้นเรียน ทำให้มีปัญหามากมายแตกต่างกัน จึงต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษมากกว่านักศึกษาในระบบปิด การกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์ได้ เป็นการจัดทำแผนปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ให้นักศึกษาที่มีปัญหาสามารถติดตามวันเวลาที่กำหนด เพื่ออาจารย์ที่ปรึกษาจะได้ตอบปัญหาได้อย่างเต็มที่ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาตามกลุ่มวิชาเอก จะช่วยให้อาจารย์ตอบปัญหาได้ละเอียดและชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งหากมีการรวมกลุ่มนักศึกษาที่มีปัญหาล้ายคลึงกัน ก็จะช่วยให้นักศึกษาสามารถสอบถามปัญหาจากเพื่อนๆ ได้อีกทางหนึ่ง

5) **ด้านการสอนเสริม** เห็นว่า ควรนำการสอนเสริมทุกชุดวิชาขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย เพราะนักศึกษาจะได้เปิดดูเมื่อมีเวลาว่าง หรือต้องการดูเมื่อไรก็ได้ หรือจะดูกี่ครั้งก็ได้ เป็นการทบทวนในสิ่งที่ไม่เข้าใจให้เข้าใจยิ่งขึ้น การที่ให้จัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่นักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก เป็นขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่แล้ว แต่ควรกำหนดให้ชัดเจนและควรมีหนังสือแจ้งเตือนนักศึกษาให้ทราบวันเวลาที่เข้ารับการอบรมอย่างทั่วถึง ส่วนการแจ้งให้นักศึกษาทราบว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษาและเชิญอาจารย์สอนเสริมได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษารับทราบอย่างทั่วถึง การจัดลำดับความสำคัญของการสอนเสริม นักศึกษาและบุคลากรมีความเห็นสอดคล้องกันในทุกประเด็น ส่วนอาจารย์ให้ความสำคัญกับการแจ้งให้นักศึกษารู้ว่า ชมรมสามารถเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ อาจเป็นเพราะอาจารย์มีความประสงค์จะให้การจัดสอนเสริมมาจากความต้องการของนักศึกษา

6) **ด้านการแนะนำให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้** เห็นว่า ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน หรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือนักศึกษา การจัดสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ฯลฯ และการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด ทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นสอดคล้องกันทั้ง 3 กลุ่ม นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวทางว่า ควรมีการปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ และคอมพิวเตอร์ ฯลฯ และควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ทุกจังหวัด โดยทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7) **ด้านการบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา** เห็นว่า ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี อาจเป็นเพราะชมรมนักศึกษามีความใกล้ชิดกับนักศึกษา โดยแต่ละจังหวัดมีชมรมนักศึกษาตั้งอยู่ ดังนั้น หากจัดให้ชมรมนักศึกษามีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน เพราะนักศึกษา

ย่อมมีความใกล้ชิดและสนิทสนมกันมากกว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัย หากให้ชมรมนักศึกษาได้ช่วยเหลือนักศึกษาภายในจังหวัด ก็จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยตรง และเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่งด้วย ส่วนด้านทุนการศึกษาที่บุคลากรเห็นว่าควรมีทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย และทุนแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนนั่น เป็นเพราะทุนการศึกษามีความจำเป็นต่อนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นการให้โอกาสให้นักศึกษาได้เรียนจนสำเร็จการศึกษาได้ ซึ่งอาจต้องมีเงื่อนไขในการให้ทุน เช่น เป็นผู้ที่ยกสอบได้คะแนนดี ไม่สอบตกในวิชาใดวิชาหนึ่ง และเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี เป็นต้น ซึ่งทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นสอดคล้องกัน

8) **ด้านการบริการห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์** เห็นว่า ควรปรับปรุงภูมิ มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด และควรขยายภูมิ มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ รวมทั้ง การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกัน แต่นักศึกษากลับเห็นความสำคัญของการขยายภูมิ มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ เพราะเห็นว่าจะได้รับความสะดวกแก่นักศึกษา และเป็นบริการที่เข้าถึงตัวนักศึกษามากที่สุด นักศึกษาจะได้มีโอกาสเข้าใช้บริการได้ง่ายและสะดวกขึ้น ส่วนอาจารย์และบุคลากรเห็นความสำคัญในการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัย แต่นักศึกษากลับให้ความสำคัญกับการนำวีดีโอเกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้ว และเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนไปไว้ที่ภูมิ มสธ. เพราะเห็นประโยชน์ที่จะได้เข้าไปศึกษาหาพบทวนได้ ส่วนคอมพิวเตอร์เป็นส่วนรองลงมาและได้ประโยชน์น้อยกว่า

9) **ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา** เห็นว่า ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษา และประชาสัมพันธ์กิจกรรมมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการขอความร่วมมือจากสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรเห็นสอดคล้องกัน เป็นเพราะสื่อมวลชนท้องถิ่น ประกอบด้วย วิทยุกระจายเสียง เสียงตามสาย และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ฯลฯ เป็นส่วนที่เข้าถึงประชาชนในท้องถิ่น สามารถนำมาใช้ประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ได้ โดยศูนย์วิทย์พัฒนาแต่ละแห่งสามารถให้บริการส่วนต่างๆ เหล่านี้ได้ หากมีการกระจายประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทุกจังหวัด จะช่วยให้การรับสมัครนักศึกษาใหม่และการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ในทางตรงข้าม นักศึกษากลับเห็นว่า ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น เพราะนักศึกษาในส่วนภูมิภาค เมื่อมีปัญหา มักจะไปสอบถามเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ในแต่ละเขตพื้นที่ที่เห็นว่าสะดวกในการเดินทาง จึงต้องการให้กระจายอำนาจให้ศูนย์ฯ ได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ แทนมหาวิทยาลัยได้ เสมือนศูนย์ฯ เป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค

10) **ด้านการประเมินผล** เห็นว่า นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดต่อและช่วยเหลือ ทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยให้ความสำคัญกับการติดต่อและช่วยเหลือนักศึกษากลุ่มนี้ โดยให้มหาวิทยาลัยจัดทำบัญชีรายชื่อนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านในแต่ละครั้งเก็บเป็นสถิติไว้ หากชุดวิชาใดสอบไม่ผ่านเกิน 2 ครั้ง ให้รีบติดต่อนักศึกษาทันที เพื่อจะได้ดำเนินการช่วยเหลือไม่ให้นักศึกษาเกิดความท้อแท้ เป็นสาเหตุให้เลิกเรียนไปในที่สุด บุคลากรยังเห็นว่า ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบและเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ เพราะเห็นว่า การให้คำแนะนำการอ่านหนังสือเป็นวิชาการที่ช่วยเหลือนักศึกษาให้สอบผ่านได้ง่ายขึ้น ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้รับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ จึงทำให้ไม่ทราบวิธีการเรียนด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกล ยังคงยึดติดกับระบบชั้นเรียนที่อาจารย์เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้โดยตรง หากมีการให้คำแนะนำวิธีการเรียนที่ถูกต้องก็จะเป็นการช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบ และสามารถสำเร็จการศึกษาในที่สุด ส่วนให้มีการเก็บคะแนนระหว่างภาคทุกชุดวิชาของปริญญาตรีนั้น เป็นการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้ไม่แน่น เช่น นักศึกษาที่สอบเทียบระดับของ กศน. นักศึกษาที่เป็นผู้ใหญ่ที่ละทิ้งการเรียนมานาน และนักศึกษาที่มีปัญหาการอ่านและเขียน เป็นต้น

3. รูปแบบการบริการการศึกษาซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผลการวิจัยนี้ได้พัฒนารูปแบบบริการการศึกษาหรือรูปแบบบริการ ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รูปแบบนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบของบริการ 3 ระยะ ตลอดกระบวนการของการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล นั่นคือ 1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา 2) บริการช่วงระหว่างศึกษา และ 3) บริการช่วงการประเมิน บริการในแต่ละช่วงยังมีบริการย่อยๆ อีก คือ

- 1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการตัดสินใจการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล และการปฐมนิเทศ
- 2) บริการช่วงระหว่างการศึกษา ประกอบด้วย บริการย่อย 8 ด้าน และในแต่ละด้านยังมีรายละเอียดอีกมาก บริการ 8 ด้าน คือ
 - (1) บริการด้านการลงทะเบียน ได้แก่ มีบริการข่าวสารลงทะเบียนที่ชัดเจนทันเวลา
 - (2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอน ได้แก่ เนื้อหาไม่มากเกินไป มีการสรุปเนื้อหา มีการทำหนังสือเสียง

- (3) บริการด้านติดต่อกับมหาวิทยาลัย ได้แก่ ติดต่อได้หลายช่องทาง
- (4) บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์ ได้แก่ อาจารย์มีการติดต่อนักศึกษาสม่ำเสมอ ติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยง
- (5) บริการด้านการสอนเสริม ได้แก่ นักศึกษาเข้าดูการสอนเสริมย้อนหลังจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
- (6) บริการด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา ได้แก่ บริการทั่วถึง ใกล้ชิด ให้ความรู้ด้านการศึกษาทางไกล แนะนำเรื่องการจัดการเวลา ติดตามช่วยเหลือกลุ่มเสี่ยง
- (7) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ได้แก่ ช่วยเหลือนักศึกษากลุ่มเสี่ยง
- (8) บริการของเครือข่ายท้องถิ่น ได้แก่ จัดตั้งมุม มสธ. ในห้องสมุดตำบลส่งเสริมชมรมนักศึกษา จัดกิจกรรมช่วยการเรียนนักศึกษาในชมรม

3) บริการช่วงการประเมินผล ประกอบด้วย

(1) บริการก่อนการสอบ ได้แก่ ให้คำแนะนำการเตรียมตัวสอบ เพิ่มคะแนนเก็บระหว่างภาค

(2) บริการหลังการสอบ ได้แก่ ตั้งคลินิกช่วยนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษาดังกล่าว เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาตลอดกระบวนการของการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งประกอบไปด้วย การบริการช่วยเหลือตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา บริการช่วยเหลือในระหว่างศึกษาซึ่งมีบริการย่อยๆ อีกหลายบริการ ไปจนถึงบริการในช่วงของการประเมิน

การที่ผลการวิจัยหรือรูปแบบของบริการเป็นเช่นนี้ เป็นเพราะในการพัฒนารูปแบบของบริการดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากหลายส่วน ทั้งข้อมูลจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย คือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้เกี่ยวข้องเหล่านี้ได้มีส่วนในการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลตลอดกระบวนการ ดังนั้น จึงรู้และเข้าใจว่าควรจะต้องช่วยเหลือนักศึกษาในช่วงไหนบ้าง และช่วยด้านใดบ้าง และการช่วยเหลือนักศึกษาต้องช่วยตลอดทั้งกระบวนการ จึงจะทำให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ สุมาลี สังข์ศรี (2551) ซึ่งสรุปว่า บริการสนับสนุนการศึกษาคือ บริการที่สถาบันการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัดควบคู่ไปกับการเรียนการสอน และจำเป็นต้องจัดให้ครบทุกกิจกรรม โดยจัดให้ทั่วถึง สะดวก และทันเวลา ในส่วนขององค์ประกอบของรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยบริการแต่ละช่วงและมีบริการย่อยๆ หลายบริการนั้น สอดคล้องกับ

แนวคิดของซิมป์สัน (Simpson : 2004) ซึ่งได้แบ่งการช่วยเหลือส่งเสริมผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลตามช่วงระยะเวลา ดังนี้

| ระยะเวลา | บริการช่วยเหลือ |
|-------------------------|--|
| 1. ก่อนเริ่มต้นหลักสูตร | - การตัดสินใจที่จะเริ่มเรียน - ความรู้สึกในการเริ่มเป็นผู้เรียน - แรงจูงใจในการเรียน |
| 2. เมื่อเริ่มหลักสูตร | - การจัดเวลา - การสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน - การสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้องด้วยกัน |
| 3. ขณะเรียน | - การศึกษาสื่อการเรียน - การวางแผนการเรียน - การอ่าน การคำนวณ ฯลฯ |
| 4. ก่อนสอบ | - การทบทวน - ทักษะการทำข้อสอบ |
| 5. ผลการสอบ | - เรียนรู้และเผชิญกับการสอบไม่ผ่าน - การเตรียมตัวสำหรับวิชาต่อไป |

นอกเหนือจากการพิจารณาให้บริการตามช่วงเวลาดังกล่าวแล้ว ซิมป์สันยังแบ่งบริการการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1) บริการหรือช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ ได้แก่ การสอนเสริม การอธิบาย หลักสูตร การอธิบายเนื้อหาวิชา การให้ผลย้อนกลับ (feedback) การประเมิน การพัฒนาทักษะการเรียน เป็นต้น

2) บริการหรือช่วยเหลือผู้เรียนด้านที่ไม่ใช่วิชาการ ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำแนะนำปรึกษาในการสร้างแรงจูงใจ การเลือกวิชา การแก้ปัญหาที่มากกระทบกับการเรียน เช่น การจัดเวลา ปัญหาส่วนตัว เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาบริการที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจมาก ควรส่งเสริมบริการนั้นให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เช่น บริการของศูนย์วิทยพัฒนา การมีเอกสารการสอนที่มีคุณภาพ คุณภาพของการสอนเสริม เป็นต้น

2. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาบริการที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นมาก แต่ นักศึกษายังมีความพึงพอใจในบริการดังกล่าวอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยังไม่ถึงมากที่สุดทีเดียว อาจจะเป็นเนื่องจากบริการดังกล่าวยังไม่ดีพอ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงบริการดังกล่าว ให้สามารถช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น บริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหา การให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษาจากสาขาวิชา การติดต่อระหว่างอาจารย์กับผู้เรียนผ่านทางออนไลน์ เป็นต้น

3. มหาวิทยาลัยควรนำรูปแบบการบริการการศึกษาที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยนี้ไปทดลองใช้ทั้งระบบ โดยมีแนวทางในประเด็นหลักๆ ดังนี้

3.1 บริการในช่วงก่อนเข้าศึกษา มหาวิทยาลัยควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจอย่างละเอียด ชัดเจน ครอบคลุม เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกสาขาวิชาที่จะเข้าศึกษา

3.2 การปฐมนิเทศ มหาวิทยาลัยควรจัดบริการปฐมนิเทศในหลายรูปแบบ ทั้งแบบเผชิญหน้าและผ่านสื่อหลากหลายชนิด เพื่อให้นักศึกษาใหม่ทุกคนมีโอกาสได้รับข้อมูลการปฐมนิเทศจากช่องทางใดช่องทางหนึ่ง

ข้อมูลเนื้อหาในการปฐมนิเทศควรเน้นการสร้างความเข้าใจแก่ผู้เรียนเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการบริการจัดการเวลาในการเรียน เป็นต้น

3.3 การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาระหว่างศึกษา มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการที่นักศึกษาควรได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ นักศึกษาสามารถติดต่อกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา นักศึกษาควรสามารถเข้าถึงบริการแนะแนวและคำแนะนำปรึกษาได้อย่างทั่วถึง

3.4 ด้านสื่อหลักและสื่อเสริมที่นักศึกษาจะต้องศึกษาด้วยตนเอง ด้านสื่อเอกสาร ควรมีการจัดทำสรุปประเด็นสำคัญเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจง่าย มีความชัดเจน ส่วนสื่ออื่นๆ ควรจัดบริการให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้สะดวก

3.5 การให้การช่วยเหลือนักศึกษาในช่วงการประเมิน มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญแก่นักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน ควรหาวิธีการต่างๆ ที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งการติดตามนักศึกษา การเตรียมความพร้อมในการสอบ การช่วยติวหรือสอนเสริมในวิชาที่ยาก เช่น การสอนเสริมแบบเข้มข้น นักศึกษาที่สอบไม่ผ่านเหล่านี้ หากมหาวิทยาลัยให้การช่วยเหลือที่เหมาะสม นักศึกษาก็จะไม่ออกกลางคัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่จะตัดสินใจเข้าศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล
2. ควรศึกษาในรูปแบบการปฐมนิเทศที่เหมาะสมในระบบการศึกษาทางไกล
3. ควรศึกษาการบริการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษากลุ่มเสี่ยง
4. ควรศึกษารูปแบบบริการให้คำแนะนำและเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล
5. นอกจากศึกษาระบบการช่วยเหลือนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลระหว่างประเทศนี้แล้ว ควรศึกษาประเทศอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย



บรรณานุกรม

- กมล กล้าหาญ. (2528). **การศึกษาศาเหตุการออกกลางคั่นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดสุโขทัยธรรมมาธิราช**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. (2540). **รายงานการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกกลางคั่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ.
- กองแผนงาน, งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ. (2545). **รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำเร็จการศึกษาและออกกลางคั่นของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รุ่นที่เข้าปีการศึกษา 2523/24-2532**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2541). **การศึกษาทางไกลกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. ใน **ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เล่มที่ 2** หน่วยที่ 12 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2534). **“ระบบการเรียนการสอนทางไกล”**. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล เล่มที่ 2** หน่วยที่ 10 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดิเรก วรรณเศียร. (2545). **การพัฒนาแบบจำลองแบบสมบูรณในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย และคณะ. (2532). **รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสูญเสียเปล่าทางเศรษฐกิจของการออกกลางคั่นสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทีศนา แหมมณี. (2551). **ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์. (2539). **การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษากับไม่สำเร็จการศึกษาตามเวลาของหลักสูตรระดับปริญญาตรีในระบบการศึกษาทางไกล**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นงศ์ลักษณ์ รุ่งวิทยากร. (2543). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิคม ทาแดง และ ชนิตา พิทักษ์สถิตย์. (2534). “สื่อการศึกษาทางไกล.” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล เล่มที่ 2 หน่วยที่ 11 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และคณะ. (2538). **รายงานการวิจัยสถาบันเรื่อง การวิเคราะห์สาเหตุการออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรพร ปานสุข. จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี. (2546). **รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2554). **คู่มือนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี พ.ศ. 2554**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ สุภมาศ อังศุโชติ และสมถวิล วิจิตรวรรณภา. (2552). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2529). **การศึกษาทางไกล**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตร ศรีสอาน และคณะ. (2534). “ปรัชญาและพัฒนาการของการศึกษาทางไกล” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล:กรณีศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). **รายงานการสัมมนาเรื่อง “วิกฤตและโอกาส ในการปฏิรูปการศึกษาและสังคมไทย”**. 21 กันยายน 2542, เอกสารอัดสำเนา.

- สุกานดา วรพันธุ์พงศ์ และอภิชนา อยู่ในธรรม. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง การสร้างกระบวนการสื่อสารของอาจารย์ที่ปรึกษาในระบบการศึกษาทางไกล : ศึกษาเฉพาะกรณีหลักสูตรนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (อัดสำเนา).
- สุมาลี สังข์ศรี. (2549). การศึกษาทางไกล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี และคณะ. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาการศึกษาทางไกล: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง การบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง ระบบการช่วยเหลือการเรียนและการคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). “โมเดลคืออะไร.” วารสารวิชาการ. 1(2), หน้า 22-26.
- Allen, Betty, A. (1993). “The Student in Higher Education: Nontraditional Student Retention” in *Catalyst*. Vol. 23, No. 3.
- Boyle. (2010). “Student-Student Mentoring for Retention and Engagement” in *Distance Education Open Learning*, Volum 25, p. 115-130.
- Brindley, J. E. (1985). “Completion and Attrition in Distance Education” 13th Annual World Conference in “Flexible designs for Learning.” Melbourne, Australia. August 13-20, pp. 12-19.
- _____. (1995). “Learners and Learner Services: The Key to the future in Open Distance Learning.” In J. M. Roberts and E. M. Keough. (Eds.) *Why the information high way: Lessons from open and distance learning*. Toronto: Trifolium Books Inc.
- Kember, D. (1989). “A Longitudinal Process Model of Drop-out from Distance Education.” in *Journal of Higher Education*. Vol. 60, No. 3, pp. 278-301.
- Daniel, J. S. and others (eds.). (1982). *Learning at a distance: A World Perspective*. Canada: Athabasca University/ICDE.

- Eisner, E. (1976). "Education Connoisseurship and Criticism: Their Form and Functions in Educational Evaluation." *Journal of Aesthetic Education*. 1976, pp. 192-193.
- Holmberg, B. (1989). "The Concept, Basic Character and Development Potentials of Distance Education." *Journal of Distance Education*. Vol.10, No.1.
- Keegan, D. (1986). *The Foundations of distance education*. London: Croom Helm.
- Keeves, P. J. (1988). *Educational research methodology, and measurement : An international handbook*. Oxford, England : Pergamon Press.
- McKenzie, N. and others. (1975). *Open Learning*. United Kingdom: UNESCO press.
- Noel, L., Levitz, R., and Saluri, D. (1985). *Increasing Student Retention*. San Francisco: Jossey-bass.
- OUM Prospectus. (2011). *Open University Malaysia*.
- Perry, W. *The Open University*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Simpson, Ormond. (2004). *Student Retention*. www.sephenp.net/..student-retention. The Open University. เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2554.
- South Africa Institute for Distance Education (SAIDE). *Managing Student Record*. www.col.orgZa. (เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2554).
- Willer, D. (1986). *Scientific Sociology : Theory and Method*. Englewood Cliff, N. J.: Prentice-Hall
- Yammane. T. (1973). *Statistics: An introduction Analysis*. (3rd ed.) New York: Harper and Row.
- www.icde.org/Student+Satisfaction+at+Open+University+Nederland (เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2554).
- www.ppm.ut.ac.id/htmpublikasi/tamar.pdf. รายงานการวิจัยเรื่อง Student Coaching for Retention in a Distance Learning Environment (เข้าถึงเมื่อ 15 กรกฎาคม 2554).
- www.8.open.ac.uk/./open university-stays-top-three-student-sasfaction (เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2554).

ภาคผนวก ก : แบบสอบถามนักศึกษา



แบบสอบถามนักศึกษา

บริการสนับสนุนที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จและแนวทางพัฒนาบริการดังกล่าว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสนักศึกษา

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ
 18 - 25 ปี 26 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 60 ปีขึ้นไป
4. ภูมิลำเนา จังหวัด
5. ท่านสอบได้ เกรด H.....วิชา เกรด S.....วิชา เกรด U.....วิชา
6. สาขาที่ท่านศึกษา..... วิชาเอก.....
7. วุฒิที่ใช้สมัครเรียน ม.3 และมีประสบการณ์ 5 ปี ม.6 หรือเทียบเท่า อนุปริญญา
 ปริญญาตรี อื่น ๆ โปรดระบุ
8. ช่องทางที่ติดต่อกับ มสธ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล จดหมาย ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อด้วยตนเอง
 อินเทอร์เน็ต เช่น กระดานสนทนา SMS ติดต่อผ่านศูนย์วิทยพัฒนา
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. ความสามารถในการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| | ทำได้ด้วยตนเอง | ต้องมีผู้อื่นช่วย | ไม่สามารถทำได้ |
|--|----------------|-------------------|----------------|
| ก) เวิร์ด (Word) | | | |
| ข) เอ็กเซล (Excel) | | | |
| ค) เพาเวอร์พ้อยท์ (Power Point) | | | |
| ง) แอ็กเซส (Access) | | | |
| จ) เอสพีเอสเอส (SPSS) | | | |
| ฉ) อีเมล (Email) | | | |
| ช) ออนไลน์เซอร์ท เช่น ดิจิตอบ ไลเบอรี กูเกิล (On-line search eg. Digital Library Google) | | | |

10. ท่านใช้โปรแกรมในข้อ 9 สำหรับการศึกษของท่านมากน้อยเพียงใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| | สัปดาห์ละครั้ง | มากกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ | ไม่ได้ใช้ |
|---|----------------|-------------------------------|-----------|
| ก) เวิร์ด (Word) | | | |
| ข) เอ็กเซล (Excel) | | | |
| ค) เพาเวอร์พ้อยท์ (Power Point) | | | |
| ง) แอ็กเซส (Access) | | | |
| จ) เอสพีเอสเอส (SPSS) | | | |
| ฉ) อีเมลล์ (Email) | | | |
| ช) ออนไลน์เซอร์ท เช่น ดิจิตอบ ไลเบอร์รี่ กูเกิล (On-line search eg. Digital Library Google) | | | |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเรียน
ให้ประสบผลสำเร็จ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ระดับความสำคัญ ของบริการนี้ ต่อการเรียนให้สำเร็จ จากน้อยไปหามาก | | | | | | | รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ ต่อบริการนี้ จากน้อยไปหามาก | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือ นักศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2) ข้าพเจ้ามีความภูมิใจและชื่นชมศูนย์วิทยฯ ที่ข้าพเจ้าใช้บริการ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 3) ข้าพเจ้าได้รับคำตอบแบบไม่เอาใจใส่ หรือการกระทำแบบหลบเลี่ยง เมื่อ ข้าพเจ้ามีปัญหาไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยฯ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 4) ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการการศึกษาอย่าง สม่ำเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 5) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยฯ เป็นไปโดยสะดวก | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 6) ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่า ศูนย์วิทยฯ เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7) เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| ระดับความสำคัญ ของบริการนี้ ต่อการเรียนให้สำเร็จ จากน้อยไปหามาก | | | | | | | รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ ต่อบริการนี้ จากน้อยไปหามาก | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8) เจื่อนใจในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9) การเรียนที่ มสธ. ทำให้ข้าพเจ้าเพิ่มพูนสติปัญญา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 10) คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 11) อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 12) มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 13) เอกสารการสอนของ มสธ. มีคุณภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 14) การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 15) นักศึกษาสามารถให้ความเห็นอาจารย์สอนเสริม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 16) นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่น | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 17) มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 18) มีการลดค่าลงทะเบียนเมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนแต่เนิ่น ๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 19) มีการลดค่าลงทะเบียนสำหรับศิษย์เก่าเมื่อศึกษาต่อที่ มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 20) มีห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 21) มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 22) มีห้องปฏิบัติการ Computer อย่างเพียงพอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 23) การสอนเสริมเป็นประโยชน์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 24) การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 25) ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 26) มีการจัดสอนเสริมพิเศษในชุดวิชาที่ยาก | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 27) การบริการของศูนย์สารสนเทศในการตอบปัญหานักศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 28) อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความสนใจต่อการเรียนของนักศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 29) นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 30) อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 31) อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 32) การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 33) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้ความช่วยเหลือดี | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 34) การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 35) ข้าพเจ้าสามารถเลือกชุดวิชาและสถานที่สำหรับการสอนเสริมได้ง่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 36) ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษามีความเป็นธรรม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 37) นักแนะแนวการศึกษาให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้เรียน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 38) คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| ระดับความสำคัญ ของบริการนี้ ต่อการเรียนให้สำเร็จ จากน้อยไปหามาก | | | | | | | รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ ต่อบริการนี้ จากน้อยไปหามาก | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 39) ศูนย์วิทย์ฯ ที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 40) ศูนย์วิทย์ฯ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 41) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความพร้อมรับกับเหตุฉุกเฉินได้โดยทันที | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 42) เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 43) อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลา อย่างเหมาะสม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 44) สาขาวิชาให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาราช โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| รายละเอียด | ไม่เห็นด้วยอย่างมาก | | | เห็นด้วยอย่างมาก | | | |
|--|---------------------|---|---|------------------|---|---|---|
| 1) โดยภาพรวมข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อสาขาวิชาที่ศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2) โดยภาพรวมข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรที่ศึกษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3) ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการเรียนการสอนของ มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4) มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเคียงได้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5) โดยภาพรวมคุณภาพของทุกสาขาวิชาของ มสธ. มีคุณภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6) โดยภาพรวม มสธ. มีระบบการบริการนักศึกษามีคุณภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7) ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้การบริการนักศึกษาอย่างเต็มที่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8) ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9) บุคลากรของมหาวิทยาลัยรักษาคำมั่นสัญญาเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10) ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น กีฬา หรืองานต่าง ๆ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11) โดยภาพรวมการติดต่อสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา อยู่ในระดับดี | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12) ถ้าหากข้าพเจ้ามีโอกาสเข้ารับการศึกษาก็ ข้าพเจ้าจะเลือก มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13) ข้าพเจ้าจะชักชวนผู้อื่น (สมาชิกครอบครัว เพื่อน ๆ) เข้าศึกษาที่ มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14) ข้าพเจ้าจะเรียนที่ มสธ. จนกว่าจะสำเร็จการศึกษา ไม่ว่าจะมีความเหนื่อยใด ๆ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15) ข้าพเจ้าจะสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่า มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16) ข้าพเจ้ามีความรู้สึกผูกพันกับ มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17) ข้าพเจ้าภูมิใจที่สามารถที่สามารศึกษาในหลักสูตรปัจจุบันได้ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18) เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายไว้ ข้าพเจ้ามักจะประสบความสำเร็จเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19) เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายในการสำเร็จการศึกษา ข้าพเจ้าไปถึงเป้าหมายได้เสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20) ข้าพเจ้าติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21) ข้าพเจ้าติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22) ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่เป็นนักศึกษา มสธ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23) ข้าพเจ้าตั้งใจจะเรียนที่ มสธ. ให้สำเร็จ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

ตอนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงระบบบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย

นักศึกษามีความเห็นต่อการปรับปรุงการให้บริการแต่ละด้านเหล่านี้ในระดับใด โปรดใส่เครื่องหมาย

✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 = ต้องปรับปรุงมากที่สุด

4 = ต้องปรับปรุงมาก

3 = ต้องปรับปรุงปานกลาง

2 = ปรับปรุงเล็กน้อย

1 = ไม่ต้องปรับปรุง

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ด้านการลงทะเบียน | | | | | |
| 1.1 ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง | | | | | |
| 1.2 ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน | | | | | |
| 1.3 ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว | | | | | |
| 1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน | | | | | |
| 1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | | | | | |
| 2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม หลักสูตรที่ท่านสนใจให้เปิดเพิ่มเติม คือ | | | | | |
| 2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป | | | | | |
| 2.3 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา | | | | | |
| 2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | | | | | |
| 3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | | | | | |
| 3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา | | | | | |
| 3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์ | | | | | |
| 4.1 ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก | | | | | |
| 4.2 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ | | | | | |
| 4.3 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่ม | | | | | |
| 4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 5. ด้านการสอนเสริม | | | | | |
| 5.1 ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มทุกชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก | | | | | |
| 5.2 ควรแจ้งให้นักศึกษารู้ว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษา และเชิญอาจารย์มาสอนเสริมได้ | | | | | |
| 5.3 การสอนเสริมทุกชุดวิชาควรนำขึ้นเว็บไซต์และ STOU Channel ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาที่ไม่ได้ไปรับการสอนเสริมเข้าดูย้อนหลังได้ | | | | | |
| 5.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 6. ด้านแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | | | | | |
| 6.1 ควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ในทุกจังหวัด | | | | | |
| 6.2 ควรมีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 6.3 ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง 2 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ความช่วยเหลือ | | | | | |
| 6.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 7. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | | | | | |
| 7.1 ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย | | | | | |
| 7.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียน ของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี | | | | | |
| 7.4 ควรสนับสนุนชมรมในเรื่องสถานที่ทำการ | | | | | |
| 7.5 ควรมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สละเวลามาช่วยทำงานของชมรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การพิจารณาให้ทุนการศึกษาเป็นกรณีพิเศษ | | | | | |
| 7.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 8. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 8.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ | | | | | |
| 8.2 ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่นได้กว้างขวางขึ้น | | | | | |
| 8.3 ควรขยายมุม มสธ. ไปตั้งในห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ | | | | | |
| 8.4 ควรนำ DVD เกี่ยวกับการสอนเสริมที่ผ่านมาแล้วและเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการ เรียนไปไว้ที่มุม มสธ. | | | | | |
| 8.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 9. ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | | | | | |
| 9.1 ควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ สามารถออกบัตรนักศึกษาใหม่ได้เมื่อนักศึกษา ลงทะเบียนกับศูนย์วิทย์ฯ | | | | | |
| 9.2 ควรร่วมมือกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาและ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย | | | | | |
| 9.3 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ศูนย์วิทย์ฯ จัดกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาให้มากขึ้น เช่น จัดเตรียมความพร้อมก่อนสอบ การพัฒนาทักษะการเรียนทางไกล | | | | | |
| 9.4 มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ศูนย์วิทย์ฯ ช่วยติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่ เป็นกลุ่มเสี่ยง | | | | | |
| 9.5 ควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการ นักศึกษาในจังหวัดต่างๆ | | | | | |
| 9.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 10. ด้านการประเมินผล | | | | | |
| 10.1 ระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา | | | | | |
| 10.2 สัดส่วนของคะแนนเก็บควรเพิ่มจาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน ใกล้เคียง กับระดับบัณฑิตศึกษา | | | | | |
| 10.3 ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษา ทุกครั้งก่อนสอบ | | | | | |
| 10.4 ข้อสอบไม่ควรยากเกินไป | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.5 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ | | | | | |
| 10.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |



ภาคผนวก ข : แบบสอบถามอาจารย์



แบบสอบถามอาจารย์

แนวทางปรับปรุงบริการสนับสนุนการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่างในหัวข้อต่อไปนี้

1. สาขาวิชาที่ท่านสังกัด
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 45 ปี 46 – 55 ปี 56 ปีขึ้นไป
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ มสธ.
 ต่ำกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี 5 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี
 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี 15 ปีขึ้นไป – 20 ปี 20 ปีขึ้นไป
5. ตำแหน่งทางวิชาการ
 อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์

ตอนที่ 2 การปรับปรุงระบบบริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support Services) เพื่อให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

ท่านคิดว่าการช่วยเหลือนักศึกษาให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของ มสธ. นั้น บริการเหล่านี้ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมจากที่ดำเนินการอยู่หรือไม่ ในระดับใด โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงกับเลขที่ตรงกับความเห็นของท่าน

- | | | |
|---------------------------|---------------------|-------------------------|
| 5 = ต้องปรับปรุงมากที่สุด | 4 = ต้องปรับปรุงมาก | 3 = ต้องปรับปรุงปานกลาง |
| 2 = ปรับปรุงเล็กน้อย | 1 = ไม่ต้องปรับปรุง | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ด้านการลงทะเบียน | | | | | |
| 1.1 แจ้งเตือนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคถึงนักศึกษาทุกคน | | | | | |
| 1.2 ส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน | | | | | |
| 1.3 มีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว | | | | | |
| 1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน | | | | | |
| 2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | | | | | |
| 2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม หลักสูตรที่ท่านสนใจให้เปิดเพิ่มเติม คือ | | | | | |
| 2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป | | | | | |
| 2.3 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาไว้แต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา | | | | | |
| 2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | | | | | |
| 3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | | | | | |
| 3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา | | | | | |
| 3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์ | | | | | |
| 4.1 ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก | | | | | |
| 4.2 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่จะให้ติดต่อเข้ามาได้ | | | | | |
| 4.3 อาจารย์ควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่มที่ท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา | | | | | |
| 4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 5. ด้านการสอนเสริม | | | | | |
| 5.1 ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มในชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมากทุกชุด | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 5.2 | แจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษา และเชิญ อาจารย์มาสอนเสริมได้ | | | | | |
| 5.3 | การสอนเสริมทุกชุดวิชามหาวิทยาลัยนำขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษาเข้าดูได้ | | | | | |
| 5.4 | อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ด้านแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | | | | | |
| 6.1 จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ | | | | | |
| 6.2 ประสานให้มีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 6.3 ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง เพื่อให้ความ ช่วยเหลือ | | | | | |
| 6.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 7. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | | | | | |
| 7.1 ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป | | | | | |
| 7.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย | | | | | |
| 7.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนรู้ ของนักศึกษา | | | | | |
| 7.4 ควรสนับสนุนชมรมในเรื่องสถานที่ประชุม/ที่ทำการ | | | | | |
| 7.5 ควรมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สละเวลามาช่วยทำงานของชมรม เช่น ยกเว้น ค่าเล่าเรียนในบางวิชา | | | | | |
| 7.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 8. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 8.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่ใช้บริการ | | | | | |
| 8.2 ควรสนับสนุน มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อจะได้ให้บริการแก่นักศึกษาในท้องถิ่น | | | | | |
| 8.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 9. ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | | | | | |
| 9.1 มีการกำหนดตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษา | | | | | |
| 9.2 ควรจัดบริการ One Stop Service เช่นเดียวกับที่มหาวิทยาลัย | | | | | |
| 9.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ด้านการประเมินผล | | | | | |
| 10.1 ระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา | | | | | |
| 10.2 สัดส่วนของคะแนนเก็บควรเพิ่มจาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน เช่นเดียวกับระดับบัณฑิตศึกษา | | | | | |
| 10.3 ควรมีข้อมูลแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ | | | | | |
| 10.4 ข้อสอบไม่ควรยากเกินไป | | | | | |
| 10.5 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ | | | | | |
| 10.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

ภาคผนวก ค : แบบสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้อง



แบบสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

แนวทางปรับปรุงบริการสนับสนุนการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่างในหัวข้อต่อไปนี้

1. หน่วยงานที่ท่านสังกัด
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 45 ปี 46 – 55 ปี 56 ปีขึ้นไป
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ มสธ.
 ต่ำกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี 5 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี
 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี 15 ปีขึ้นไป – 20 ปี 20 ปีขึ้นไป
5. ตำแหน่งของท่าน

ตอนที่ 2 การปรับปรุงระบบบริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support Services) เพื่อให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

ท่านคิดว่าในการช่วยเหลือนักศึกษาให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของ มสธ. นั้น บริการเหล่านี้ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมจากที่ดำเนินการอยู่หรือไม่ ในระดับใด โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงกับเลขที่ตรงกับความเห็นของท่าน

- | | | |
|---------------------------|---------------------|-------------------------|
| 5 = ต้องปรับปรุงมากที่สุด | 4 = ต้องปรับปรุงมาก | 3 = ต้องปรับปรุงปานกลาง |
| 2 = ปรับปรุงเล็กน้อย | 1 = ไม่ต้องปรับปรุง | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ด้านการลงทะเบียน | | | | | |
| 1.1 แจ้งเตือนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคถึงนักศึกษาทุกคน | | | | | |
| 1.2 ส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน | | | | | |
| 1.3 มีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว | | | | | |
| 1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน | | | | | |
| 2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา | | | | | |
| 2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม หลักสูตรที่ท่านสนใจให้เปิดเพิ่มเติม คือ | | | | | |
| 2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยไม่ควรมากเกินไป | | | | | |
| 2.3 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาไว้แต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา | | | | | |
| 2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย | | | | | |
| 3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย | | | | | |
| 3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทางและทันเวลา | | | | | |
| 3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์ | | | | | |
| 4.1 ควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษา เช่น แบ่งตามกลุ่มวิชาเอก | | | | | |
| 4.2 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่จะให้ติดต่อเข้ามาได้ | | | | | |
| 4.3 อาจารย์ควรมีการสื่อสารหรือติดตามนักศึกษาในกลุ่มที่ท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา | | | | | |
| 4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 5. ด้านการสอนเสริม | | | | | |
| 5.1 ควรจัดสอนเสริมแบบเข้มในชุดวิชาที่มีนักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมากทุกชุด | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 5.2 | แจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลว่า ชมรมนักศึกษาสามารถรวมกลุ่มนักศึกษา และเชิญ อาจารย์มาสอนเสริมได้ | | | | | |
| 5.3 | การสอนเสริมทุกชุดวิชามหาวิทยาลัยนำขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษาเข้าดูได้ | | | | | |
| 5.4 | อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ด้านแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ | | | | | |
| 6.1 จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางไกลแก่นักศึกษาใหม่ | | | | | |
| 6.2 ประสานให้มีการสอนปูพื้นฐานแก่นักศึกษาที่ขาดพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ สถิติ คอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 6.3 ควรมีการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านหรือไม่ลงทะเบียนต่อเนื่อง เพื่อให้ความ ช่วยเหลือ | | | | | |
| 6.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 7. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา | | | | | |
| 7.1 ควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนต่อไป | | | | | |
| 7.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย | | | | | |
| 7.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือการเรียนรู้ ของนักศึกษา | | | | | |
| 7.4 ควรสนับสนุนชมรมในเรื่องสถานที่ประชุม/ที่ทำการ | | | | | |
| 7.5 ควรมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่สละเวลามาช่วยทำงานของชมรม เช่น ยกเว้น ค่าเล่าเรียนในบางวิชา | | | | | |
| 7.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |
| 8. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 8.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่ใช้บริการ | | | | | |
| 8.2 ควรสนับสนุน มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อจะได้ให้บริการแก่นักศึกษาในห้องถิ่น | | | | | |
| 8.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 9. ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา | | | | | |
| 9.1 มีการกำหนดตารางเวลาจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปบริการนักศึกษา | | | | | |
| 9.2 ควรจัดบริการ One Stop Service เช่นเดียวกับที่มหาวิทยาลัย | | | | | |
| 9.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

| รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม | ระดับความคิดเห็น (จากน้อยไปหามาก) | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ด้านการประเมินผล | | | | | |
| 10.1 ระดับปริญญาตรีควรมีคะแนนเก็บระหว่างภาคทุกชุดวิชา | | | | | |
| 10.2 สัดส่วนของคะแนนเก็บควรเพิ่มจาก 20 คะแนน เป็น 40 คะแนน เช่นเดียวกับระดับบัณฑิตศึกษา | | | | | |
| 10.3 ควรมีข้อมูลแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ | | | | | |
| 10.4 ข้อสอบไม่ควรยากเกินไป | | | | | |
| 10.5 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านมากกว่า 2 ครั้ง ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ | | | | | |
| 10.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | |

ภาคผนวก ง : รายชื่อบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิและ
นักวิชาการที่เข้าร่วมสัมมนา



**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสัมมนาให้ข้อเสนอแนะ
ต่อร่างรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษา
เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ**

| | |
|-------------------------------|---|
| 1. รศ. ดร.บุญทิพย์ สิริธรังสี | สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มสธ. |
| 2. รศ. ดร.สมโภชน์ รัตโอฟาร | สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มสธ. |
| 3. รศ. ดร.สารีพันธ์ ศุภวรรณ | สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มสธ. |
| 4. รศ. รัฐวิชญ์ จิวสวัสดิ์ | สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มสธ. |
| 5. อ.ประดิษฐ์ ถาวรเลิศรัตน์ | อดีตผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา มสธ. |
| 6. รศ. ดร.พร ศรียมก | สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มสธ. |
| 7. รศ. ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ | สำนักทะเบียนและวัดผล มสธ. |
| 8. อ.วรชัย สิงหฤกษ์ | สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มสธ. |
| 9. อ.สุนันท์ นิลบุตร | อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา |
| 10. นายวรชาติ อำไพ | หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา |
| 11. นางผาณิตา ดวงมณีมรกต | หัวหน้าศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ (จัดส่งสื่อและวัสดุการศึกษา) |
| 12. นางประทุม เพ็ชรรักษ์ | หัวหน้าฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา |
| 13. นายสรศักดิ์ เฉลิมลักษณ์ | หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ (One Stop Service) |
| 14. นางวรรณรักษ์ อุดรภิญโญ | บุคลากรฝ่ายแนะแนวการศึกษา รับผิดชอบด้านทุนการศึกษา |
| 15. นายตามพงษ์ วงษ์จันทร์ | บุคลากรฝ่ายแนะแนวการศึกษา รับผิดชอบด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ |