

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดของรัฐ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2521 จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนทุกคนจากพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานแล้วและผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระบบปิด ให้ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ในการจัดการเรียนการสอนโดยระบบการศึกษาทางไกลนั้น ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียน โดยผ่านสื่อประเภทต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใช้สื่อประสม ประกอบด้วยสื่อหลายชนิด การใช้สื่อประสมในระยะแรกของการเปิดการเรียนการสอนนั้น มหาวิทยาลัยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และมีรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง ซีดี วีซีดี และการสอนเสริมเป็นสื่อเสริม ระยะเวลาที่มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ เช่น การใช้ e-learning

มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน โดยรับนักศึกษารุ่นแรกในปี พ.ศ. 2524 รับนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ ต่อมาได้ขยายสาขาวิชาขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งปัจจุบันเปิดสอน 12 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ วิทยาการจัดการ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มนุษยนิเวศศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และพยาบาลศาสตร์ นอกจากนี้เปิดสอนในระดับปริญญาตรีแล้ว ในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยเริ่มเปิดสอนในระดับปริญญาโท โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ก่อน ต่อมาได้ขยายไปยังสาขาวิชาอื่นๆ เช่น สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ ศิลปะศาสตร์ 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 และสำนัก

บัณฑิตศึกษา 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 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหรือสนับสนุนและรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในงานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา เป็นศูนย์ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค สนับสนุนการจัดกิจกรรมของชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตสมาคมสุโขทัยธรรมาธิราช และองค์กรอื่น ที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ในการจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและปริญญาเอก) มหาวิทยาลัยใช้ระบบการเรียนการสอนเดียวกันคือระบบการศึกษาทางไกลในรูปแบบของสื่อประสม คือ นักศึกษาเรียนด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่จากสื่อประเภทต่างๆ มีการพบผู้สอนบ้างเป็นบางโอกาส ซึ่งสื่อประสมสำหรับการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ยังใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และมี CD VCD รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ การสอนเสริมและการฝึกปฏิบัติ (สำหรับบางสาขาวิชา) เป็นสื่อเสริม ส่วนระดับบัณฑิตศึกษานั้น มีการใช้สื่อการสอนเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ มีการเรียนการสอน ในรูปแบบของ e-learning มากขึ้น นอกจากนี้ระดับบัณฑิตศึกษาจะมีการสัมมนาเสริมทุกชุดวิชาทำให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้พบอาจารย์ผู้สอนชุดวิชาละอย่างน้อย 2 ครั้ง ในขณะที่ระดับปริญญาตรีมีการสอนเสริมเพียงบางวิชา

ในการจัดการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากให้ความสำคัญกับด้านวิชาการคือ การสอนหรือการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีคุณภาพมาตรฐานแล้ว ปัจจัยอีกด้านหนึ่ง ที่มีความสำคัญเท่าเทียมกับด้านวิชาการ ก็คือการบริหารการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเรียนในระบบการศึกษาทางไกลได้ประสบความสำเร็จเพราะนักศึกษาต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ นักศึกษาไม่ได้พบครูอาจารย์และไม่ได้มาที่มหาวิทยาลัยทุกวันดังเช่นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยปิด นอกจากนั้นนักศึกษาของ มสธ. ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีเวลากับการเรียนได้ไม่เต็มที่ อาจห่างไกลจากการศึกษาไปนานแล้วกลับเข้ามาศึกษาอีก นอกจากนั้นนักศึกษาส่วนใหญ่จะเคยชินกับการศึกษาแบบชั้นเรียนมากกว่า ดังนั้นจึงมีปัจจัยหลายด้านที่มีผลกระทบต่อการศึกษาของนักศึกษา จึงมีความจำเป็นที่สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการให้ความช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาเป็นพิเศษ และให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าด้านวิชาการ

ถึงแม้ว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะมีโอกาสพบอาจารย์ผู้สอนมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากมีการสัมมนาเสริมทุกซดวิชา นอกจากนั้นจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีน้อยกว่านักศึกษาในระดับปริญญาตรี จึงมีโอกาที่จะพบปะติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนและเพื่อนมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี แม้กระนั้นก็ตามยังพบว่ามึนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถเรียนได้ตลอดหลักสูตร มีการออกกลางคันในระหว่างเรียนวิชาต่างๆ บ้าง หรือออกกลางคันในช่วงของการทำวิทยานิพนธ์บ้าง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคันนั้นมีหลายปัจจัย เช่น การจัดแบ่งเวลาจากหน้าที่การงานมาให้กับการเรียน การไม่คุ้นเคยกับการเรียนด้วยตนเองจากสื่อ ความยากของเนื้อหาวิชา การได้รับข้อมูลจากมหาวิทยาลัยไม่สม่ำเสมอเป็นต้น เช่น งานวิจัยของบุญศรีพรหมมาพันธุ์ และคณะ (2551) พบว่าสาเหตุของการออกกลางคันของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านระบบการเรียนการสอนทางไกล เป็นต้น ในส่วนของบริการของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การได้รับเอกสารชุดวิชาและวัสดุการศึกษาล่าช้า บริการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการ ติดต่อดูระหว่างอาจารย์กับนักศึกษามีน้อย ไม่ได้รับการติดต่อกลับจากมหาวิทยาลัยทันเวลาเมื่อสอบถามปัญหา

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการให้บริการศึกษาหรือบริการช่วยเหลือในการเรียนแก่นักศึกษานั้นเป็นสิ่งจำเป็นมาก หากมหาวิทยาลัยจัดบริการการศึกษาให้เหมาะสมจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถเรียนต่อไปจนสำเร็จการศึกษาดังเช่นการวิจัยของ McPhail (2003) ซึ่งศึกษาแนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของผู้เรียนผู้ใหญ่ใน โปรแกรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การที่ผู้สอนมีการติดต่อกับผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ และพบปะบ้าง เช่น เดือนละครั้ง จะช่วยเพิ่มอัตราการคงอยู่และความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษา

ดังนั้นหากได้มีการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบว่ามีบริการใดบ้างที่นักศึกษาเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะช่วยให้เขาเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลโดยไม่ออกกลางคันและจะพัฒนาบริการนั้นให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพควรทำอย่างไรและหากได้ศึกษาเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยเปิดที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันจะทำให้ได้แนวทางที่มีความสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องนี้ร่วมกับมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคาอิน โดนีเซีย เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาบริการของมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยการวิจัยครั้งนี้จะเน้นที่นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็น ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์และ มหาวิทยาลัยเทอร์บูคาอิน โดนีเซีย ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียน ให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล และความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบ การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขอบเขตการวิจัย

1) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาร่วมกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศฟิลิปปินส์ และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคาอิน โดนีเซีย เฉพาะในวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1. ส่วนวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 และ 3 นั้น ผู้วิจัย ศึกษาเฉพาะของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประเด็นการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อ 1. คือ ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ ทุกมหาวิทยาลัยต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จ ในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการนั้น (ความคิดเห็นต่อความสำคัญ และความพึงพอใจต่อบริการ ใช้คำว่า Importance-Satisfaction)

2) ช่วงเวลาของการวิจัยคือระหว่าง พ.ศ. 2557 – 2558

3) นักศึกษาที่ศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากทุกสาขาวิชาหรือคณะ

4) คณาจารย์คือ คณาจารย์ที่สอนในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับการให้บริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษา ได้แก่ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักทะเบียน และวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศ และศูนย์วิทย์พัฒนา (10 แห่ง)

นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1) การศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง การจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกันเป็นประจำเหมือนการเรียนในชั้นเรียน แต่ผู้เรียนจะเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ สื่อที่ใช้อาจจะมีหลากหลาย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง CD VCD และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผู้เรียนอาจจะมี การพบผู้สอนบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการเสริมจากการเรียนจากสื่อต่างๆ

2) บริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง บริการด้านต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกล ให้นักศึกษาสามารถปรับตัวได้ ให้มีทักษะการเรียนด้วยตนเองในระบบทางไกล ให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเรียนได้ และให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ บริการดังกล่าวประกอบด้วย บริการหลายประเภท ได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแนะแนวให้คำปรึกษา การประชุมพิเศษ การช่วยเหลือเรื่องการลงทะเบียน การสัมมนาเสริม การบริการของห้องสมุด การบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา บริการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์ การบริการช่วยเหลือเกี่ยวกับการประเมินผล เป็นต้น

3) บริการการศึกษาที่มีความสำคัญหรือจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง ประเภทหรือชนิดของบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเห็นว่า ช่วยให้เขาสามารถเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ได้อย่างไม่มีปัญหา ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จการศึกษา

4) ความพึงพอใจต่อบริการการศึกษา หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการการศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้ในปัจจุบัน ว่ามีความเหมาะสมต่อเขาเพียงใดหรือสามารถช่วยเหลือการเรียนของเขาได้ในระดับใด

5) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกในทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

6) แนวทางการจัดบริการการศึกษา หมายถึง ข้อเสนอของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย ต่อทิศทางการปรับปรุงบริการ การศึกษาด้านต่างๆ ให้สามารถช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7) ระบบการบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง องค์ประกอบของบริการการศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันและจะช่วยให้ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านต่างๆ หลายด้าน และสามารถจัดเป็นกลุ่มบริการช่วยเหลือตามขั้นตอนของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล

ได้ 3 กลุ่มใหญ่ คือ บริการเมื่อเริ่มการศึกษา การบริการระหว่างที่ศึกษาและการบริการช่วงการประเมินการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลแก่สาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าบริการสนับสนุนการศึกษาในด้านใดที่มีผลอย่างมากต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่จะเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

2) ผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางแก่มหาวิทยาลัยในการปรับปรุงพัฒนา บริการที่มีผลต่อการเรียนในระบบทางไกลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางแก่มหาวิทยาลัยที่จะพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาด้านต่าง ๆ เพื่อจะช่วยในการรักษานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไว้ในระบบและลดการออกกลางคัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น เนื่องจากผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกันเป็นประจำเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ดังนั้น จึงมีปัจจัยหลายประการซึ่งหากได้รับการสนับสนุนอย่างดีก็จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าไม่ได้รับการเอาใจใส่ส่งเสริมก็สามารถทำได้นักศึกษาเรียนได้ไม่สำเร็จหรือออกกลางคัน เช่น Pascarella & Tetrazini (1980) ระบุว่า สายสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารทางบวกระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา Allen (1993) พบว่า มีปัจจัยต่อไปนี้ คือ การปฐมนิเทศให้เข้าใจระบบการเรียน การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ โปรแกรมช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานอ่อน การวางแผนอาชีพ การมีทุนช่วยเหลือด้านการเงิน การออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนให้เหมาะสมแก่ธรรมชาติผู้เรียน กิจกรรมส่งเสริมนักศึกษาให้ช่วยเหลือกัน Sharma (2005) เสนอปัจจัยคล้ายๆ กับ Allen และเพิ่มการติดตามนักศึกษา การให้บริการช่วยเหลือในปัจจัยเหล่านี้ สามารถทำได้ตลอดกระบวนการเรียน ซึ่งผู้จัดอาจพิจารณาว่าความช่วยเหลือใดควรให้ในช่วงเวลาใดจึงจะเหมาะสม

