

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่อไปนี้

1. การศึกษาทางไกล

- 1.1 ความหมายของการศึกษาทางไกล
- 1.2 หลักการของการศึกษาทางไกล
- 1.3 ประโยชน์และข้อจำกัดของการศึกษาทางไกล
- 1.4 รูปแบบการจัดการศึกษาทางไกล
- 1.5 ขั้นตอนการจัดการศึกษาทางไกล

2. ปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

- 2.1 ปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล
- 2.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

3. การบริการการศึกษา: การบริการช่วยผู้เรียนให้คงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล

- 3.1 ความหมายของการบริการช่วยเหลือผู้เรียน
- 3.2 ความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียน
- 3.3 ประเภทของบริการช่วยเหลือผู้เรียน

4. มหาวิทยาลัยเปิด

- 4.1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (Sukhothai Thammathirat Open University) (STOU)
- 4.2 มหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (Open University Malaysia) (OUM)
- 4.3 มหาวิทยาลัยเปิดเทอร์นูกา อินโดนีเซีย (Universitas Terbuka, Indonesia Open University)(UT)
- 4.4 มหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (The University of the Philippines Open University) (UPOU)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การศึกษาทางไกล

ความหมายและหลักการของการศึกษาทางไกล (สรุปจากสุมาลี สังข์ศรี 2549)

จากการศึกษารายละเอียดของการศึกษาทางไกลจากนักการศึกษาทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ (เช่น วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2534) ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2534) แมคเคนซีและคณะ (Mckenzie and others, 1975), เพอร์รี่ (Perry, 1977), แดเนียลและคณะ (Daniel and other, 1982), คีแกน (Keegan, 1986), โฮล์มเบิร์ก (Holmberg, 1989) สามารถสรุปความหมายและหลักการสำคัญของการศึกษาทางไกลได้ดังนี้

1.1 ความหมายของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกล หมายถึงการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ต้องพบกันโดยตรง แบบการเรียนในชั้นเรียน ผู้สอนหรือผู้ให้ความรู้จะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียน โดยผ่านสื่อประเภทต่างๆ ผู้สอนจะเลือกใช้สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทของสังคมเพื่อให้ผู้เรียนสามารถรับความรู้และประสบการณ์ได้อย่างเต็มที่ ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ดังกล่าว สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาทางไกลอาจจะมีการกำหนดให้ผู้เรียนได้พบกับผู้สอนบ้างเป็นครั้งคราว แต่ผู้เรียนจะใช้เวลาส่วนใหญ่ศึกษาจากสื่อด้วยตนเอง

1.2 หลักการของการศึกษาทางไกล

หลักการของการศึกษาทางไกล สรุปได้ดังนี้

1) เป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้อยู่ในที่เดียวกัน เนื่องจากการศึกษาทางไกลเน้นการเรียนการสอนโดยใช้สื่อต่าง ๆ เป็นหลัก ดังนั้น ผู้สอนหรือผู้ให้ความรู้จะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ออกมาในรูปของสื่อ แล้วส่งไปยังผู้เรียนโดยผู้เรียนไม่ต้องมาพบผู้สอนโดยตรง ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาทางไกลอาจจะมีการกำหนดให้ผู้เรียนได้พบกับผู้สอนบ้างเป็นครั้งคราว แต่จะใช้เวลาส่วนใหญ่ศึกษาจากสื่อด้วยตนเอง

2) เป็นการเรียนการสอนที่เน้นการศึกษาด้วยตนเอง การที่กล่าวว่าเป็นการเรียนการสอนที่เน้นการศึกษาด้วยตนเอง เพราะโดยวิธีการของการศึกษาทางไกลนั้น ผู้เรียนจะเป็นผู้กำหนดเวลาศึกษาหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเอง กำหนดสถานที่เรียนเอง กำหนดเวลาหยุดพักเอง ผู้เรียนจะศึกษาและทำกิจกรรมเสริมต่าง ๆ ตามเวลาที่ผู้เรียนสะดวกหรือมีความพร้อม อาจจะศึกษาที่บ้านหรือที่ทำงานหรือที่อื่น 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 นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับสถาบันการศึกษาที่จะใช้การติดต่อผ่านสื่อต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน เช่น จดหมาย โทรศัพท โทรสาร เป็นต้น

4) มีการจัดเตรียมสื่ออย่างเป็นระบบก่อนเริ่มการเรียนการสอน ด้วยวิธีการศึกษาไกล คณะผู้รับผิดชอบหรือสถาบันผู้จัดการการศึกษาทางไกล จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในระบบการจัดการศึกษาทุกขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบการเรียนการสอนนี้จะต้องพร้อม และต้องผลิตสื่อแต่ละชนิดให้แล้วเสร็จก่อน จึงจะเริ่มรับนักศึกษาได้ ซึ่งต่างจากการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ซึ่งมีครูเป็นหลัก ถ้าครูพร้อมก็สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้โดย สื่อเป็นส่วนประกอบเท่านั้น อาจจัดเตรียมภายหลังได้

5) เป็นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ผู้สอนหรือผู้เชี่ยวชาญเป็นทีมในการผลิตเนื้อหาของวิชาหนึ่ง ๆ เพื่อถ่ายทอดลงสู่สื่อประเภทต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่จะใช้ผู้สอนหรือผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาในวิชานั้น ๆ หลายคนร่วมเขียนร่วมผลิต ซึ่งนับได้ว่าเป็นการประกันคุณภาพประกันมาตรฐานเนื้อหาของวิชานั้น ๆ ได้ นอกจากนั้นในขั้นตอนอื่น ๆ ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การจัดส่งสื่อ ไปยังผู้เรียน และการประเมินผลการเรียน ก็มีการดำเนินการโดยผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญเป็นทีมเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพของระบบการเรียนการสอนด้วยวิธีนี้

6) เป็นการเรียนการสอนที่จัดแก่ผู้เรียนเป็นจำนวนมาก สามารถจัดให้แก่ผู้เรียนได้ทั้งประเทศ การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น สามารถจัดให้แก่ผู้เรียนได้คราวละมาก ๆ โดยไม่จำกัดจำนวน สามารถจัดให้แก่ผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะต่างจากการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน เพราะชั้นเรียนหนึ่ง ๆ จะมีผู้เรียนได้จำนวนหนึ่งเท่านั้น

7) มีการจัดเครือข่ายเพื่อให้บริการสนับสนุนการศึกษา ในการจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น หน่วยงานหรือสถาบันผู้จัดส่วนใหญ่จะจัดให้มีเครือข่ายในระดับท้องถิ่น เพื่อให้บริการสนับสนุนการศึกษาของผู้เรียน เช่น อาจเป็นสถานที่ที่ผู้เรียนมาพบกับผู้สอนเพื่อติวหรือเรียนเสริมเป็นครั้งคราว เป็นสถานที่ที่ผู้เรียนมาขอใช้บริการสื่อประเภทต่าง ๆ หรือผู้เรียนมาขอคำแนะนำปรึกษา หรือมาขอรับข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการเรียน เป็นต้น

1.3 ประโยชน์และข้อจำกัดของการศึกษาทางไกล

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่า วิธีการศึกษาทางไกลสามารถนำมาใช้ในการจัดการศึกษาให้แก่ทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ที่อยู่ในวัยเรียน ผู้ที่พ้นวัยเรียนมาประกอบอาชีพการงานแล้ว ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ โดยการศึกษากไกลมีคุณประโยชน์หรือมีจุดเด่นในการที่จะนำมาใช้ในการจัดการศึกษาแก่ประชาชนในหลายประการดังต่อไปนี้

1) การขยายโอกาสทางการศึกษา การศึกษาทางไกลช่วยให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกล จากสถาบันการศึกษา ห่างไกลจากตัวเมือง ผู้ที่อยู่ในชนบทได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียน ได้มีโอกาสเข้าถึง การศึกษา

2) การสร้างความเสมอภาคใน โอกาสทางการศึกษา การศึกษาทางไกลช่วยให้บุคคล ได้รับโอกาสในการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นบุคคลวัยใด อาชีพใด เพศใด อยู่ใกล้หรือไกล เพียงใด มีโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคกัน

3) การให้อิสระแก่ผู้เรียน การศึกษาทางไกลให้ผู้เรียนได้อย่างอิสระ ไม่มีการบังคับ หรือ ควบคุมว่าต้องศึกษาในช่วงใด ผู้เรียนสามารถจัดเวลาของตนเองว่าจะศึกษาช่วงใด ไม่ต้องรอผู้อื่น พร้อมเมื่อไรก็สามารถศึกษาได้ ผู้เรียนจะกำหนดเวลาเรียน กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ของตนเอง ควบคุม ตนเอง และไม่ต้องไปศึกษายังสถานศึกษาสามารถศึกษาที่บ้านของตนเอง

4) การศึกษาทางไกลเอื้อต่อผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว เพราะการเรียนโดยวิธีของ การศึกษาทางไกล ผู้เรียนสามารถจะเรียนได้ที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียน แต่จะเรียน จากสื่อด้วยตนเอง จะเรียนเวลาใดก็ได้ที่สะดวก

5) สามารถจัดการศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน การ จัดการศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล สามารถรับผู้เรียนได้ไม่จำกัดจำนวน ผู้ใดสนใจและมีคุณสมบัติ ตามที่กำหนดก็สามารถรับได้ทั้งหมด

6) การประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เรียน การศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล ช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายเพราะผู้เรียนไม่ต้องเดินทางมาเรียนยังสถาบันการศึกษา สามารถเรียนอยู่ที่บ้านหรือใน สถานที่ที่สะดวก ทำให้ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การแต่งกาย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการเข้ามาเรียน

7) มีการวางแผน การเตรียมการอย่างเป็นระบบ การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษา ทางไกล จะมีการวางแผนอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การผลิตสื่อ การส่งสื่อ ไปยังผู้เรียน และการติดตามประเมินผล การผลิตสื่อการสอนดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ และ ผู้ทรงคุณวุฒิ

8) ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต การจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น ช่วยให้ ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาหาความรู้ในเวลาใดก็ได้ที่มีเวลา หรือมีความพร้อม ไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดก็ สามารถศึกษาได้ ตลอดชีวิต

อย่างไรก็ตาม การศึกษาทางไกลก็ยังมิข้อจำกัดอยู่บ้างพอสมควร ซึ่งผู้นำวิธีการของ การศึกษาทางไกลไปใช้ อาจจะพึงตระหนัก ข้อจำกัดเหล่านี้ ได้แก่

1) โอกาสในการพบผู้สอน การศึกษาทางไกลเป็นการศึกษาที่จัดให้ผู้เรียนเรียนด้วย ตนเองจากสื่อต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ โอกาสที่จะพบกับผู้สอนแทบจะไม่มีเลย หรือมีน้อย อาจจะทำให้

ผู้เรียนรู้ศึกษาจากผู้ให้แรงจูงใจจากผู้แนะนำ ขาดผู้ให้ความกระจ่าง เมื่อศึกษาจากสื่อด้วยตนเองไม่เข้าใจ ผู้เรียนไม่อาจซักถามหรือโต้ตอบกับผู้สอนในทันทีทันใดเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ผู้เรียนไม่อาจซักถามหรือโต้ตอบกับผู้สอนในทันทีทันใดเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ประเด็นนี้อาจมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนการมีกำลังใจศึกษาต่อเนื่องจนจบหลักสูตร จุดอ่อนดังกล่าวนี้อาจแก้ไขได้โดยการจัดให้มีกิจกรรมพบปะระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนบ้างเป็นครั้งคราวเพื่อผู้เรียนจะได้มีโอกาสซักถามปัญหาในเนื้อหาวิชา ตลอดจนขอคำแนะนำปรึกษาในการเรียนหรือถ้ามีการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ผู้เรียนอาจจะติดต่อผู้สอนได้โดยตรงทางอีเมล (e-mail)

2) โอกาสในการพบเพื่อนผู้เรียนด้วยกัน ด้วยวิธีการศึกษาทางไกล ผู้เรียนจะศึกษาด้วยตนเองเป็นรายบุคคล จะไม่ศึกษาพร้อมกันเป็นชั้นเรียน เพราะฉะนั้นผู้เรียนแต่ละคนจะศึกษาด้วยตนเองอยู่ที่บ้าน ขาดโอกาสที่จะพบปะซักถาม ปรึกษาหารือ ช่วยกันคิด ช่วยกันเรียน ช่วยกันแนะนำ ดังเช่นการเรียนในชั้นเรียนแทบจะไม่มี จึงอาจทำให้ผู้เรียนรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีเพื่อน ไม่ทราบความเป็นไปหรือความก้าวหน้าในการเรียนของผู้อื่น ซึ่งการมีเพื่อนจะช่วยให้เกิดกำลังใจ เกิดความพยายาม ได้เห็นตัวอย่างว่าเขาเรียนได้เราก็ควรจะเรียนได้ เป็นต้น

วิธีการที่แก้ปัญหาในประเด็นนี้ จะคล้ายกับการแก้ปัญหาในข้อ 1 คือ การจัดให้มีการพบกันระหว่างผู้เรียนเป็นครั้งคราว ซึ่งอาจจะจัดพร้อมกับการพบครูผู้สอนด้วย โดยให้ผู้เรียนมาพบเป็นกลุ่ม ในกรณีเช่นนี้จะทำให้ผู้เรียนได้พบกันเองด้วยและได้พบครูผู้สอนด้วย และนอกจากนั้นแล้วผู้เรียนอาจนัดพบปะปรึกษาหารือ ติววิชากันเองเป็นครั้งคราวอีกก็ได้ นอกจากนี้ผู้เรียนอาจจะสื่อสารกันทางคอมพิวเตอร์ด้วย

3) การแบ่งเวลาในการเรียนของผู้เรียน วิธีการศึกษาทางไกลนั้นให้อิสระแก่ผู้เรียนในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ผู้เรียนจะจัดสรรเวลาในการเรียนของตนเองจัดแบ่งเวลาจากภารกิจของตนเอง จะเรียนเมื่อไรก็ได้เมื่อมีความพร้อม ไม่มีใครคอยกำหนด คอยกำกับเหมือนการเรียนกับครูในชั้นเรียน และไม่ต้องเรียนพร้อมๆกับผู้อื่นเหมือนการเรียนในชั้นเรียน ใครพร้อมเมื่อใด วางเมื่อใดก็สามารถเรียนได้ทันที แต่ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบก็คือ ผู้เรียนมักจะมีจุดอ่อนในการแบ่งเวลาให้กับการเรียนมีจุดอ่อนในการควบคุมตนเองให้มีวินัยในตนเองต่อการใช้เวลาในการเรียนอย่างสม่ำเสมอ ผู้เรียนมักจะมีภารกิจอื่นมากมาย หรือมีสิ่งอื่นมาจูงใจมากกว่าการเรียนหรือบางรายอาจจะผัดวันประกันพรุ่งไปจนถึงเวลาสอบ ทำให้ไม่มีเวลาศึกษาจากสื่อเท่าที่ควร

ปัญหาในประเด็นนี้จะพบมาก เพราะผู้เรียน โดยวิธีการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว หรือไม่ก็เป็นผู้ที่มีการะอื่นมากมาย ปัญหาที่ผู้เรียนจะต้องแก้ด้วยตนเอง สิ่งที่สถาบันการศึกษาทางไกลจะช่วยได้ก็คือ ช่วยเหลือคำแนะนำปรึกษา ช่วยแนะนำแนวทางในการเรียนในการจัดสรรเวลา ในการปรับตัวให้เข้ากับการเรียนด้วยวิธีการศึกษาทางไกล

4) คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการเรียน เนื่องจากการเรียนโดยวิธีการศึกษาทางไกลผู้เรียนจะต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อชนิดต่าง ๆ เป็นหลัก ซึ่งสื่อเหล่านี้ประกอบไปด้วยสื่อหลักและสื่อเสริม สื่อหลักเป็นสื่อที่บรรจุเนื้อหาวิชาไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ สื่อเสริมเป็นสื่อที่เสริมเนื้อหาวิชาบางส่วนบางตอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น ในการผลิตสื่อโดยเฉพาะสื่อหลักนั้นการให้เนื้อหาผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่เขียนต้องตระหนักว่าเป็นการเขียน หรือการให้เนื้อหาที่ให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง ผู้เรียนไม่สามารถซักถามได้ทันทีทันใดเมื่อไม่เข้าใจเหมือนการเรียนในห้องเรียน เพราะฉะนั้นปัญหาที่อาจพบคือ การถ่ายทอดเนื้อหาเข้าใจยาก ชับซ้อน วกวน เป็นลักษณะที่ต้องมีการอธิบายเสริมจึงเข้าใจ ถ้าสื่อที่ผลิตออกมาเป็นเช่นนั้น จะเกิดปัญหาแก่ผู้เรียนมาก จะทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจในบทเรียน ไม่มีผู้ที่สามารถซักถามได้ ในที่สุดก็จะเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายหรืออาจจะหยุดเรียนไป

เพราะฉะนั้นวิธีแก้ไขก็คือ ต้องให้ผู้เขียนหรือผู้ผลิตสื่อตระหนักว่าสื่อที่ผลิตไม่ใช่สื่อที่ใช้เพื่อประกอบการสอนของครู แต่เป็นสื่อที่ผลิตเพื่อให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง

5) การติดต่อสื่อสารกับสถาบันการศึกษา ในการจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกลนั้น ส่วนใหญ่สถาบันผู้จัดจะต้องรับผิดชอบกับนักศึกษาจำนวนมากมาย เพราะการศึกษาโดยวิธีการทางไกล จะไม่มีการกำจักรับผู้เรียน ใครสนใจก็สามารถจะสมัครเข้าเรียนได้ทั้งนั้น เพราะฉะนั้นบางหลักสูตรอาจมีผู้สมัครเรียนเป็นจำนวนหมื่นหรือมากกว่า และเมื่อสถาบันจัดการศึกษาหลักสูตรก็จะมีผู้เรียน โดยรวมนับเป็นแสนคน จากการที่มีนักศึกษาเป็นจำนวนมากเช่นนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างสถาบันกับนักศึกษาจึงค่อนข้างจะล่าช้า หรือมีอุปสรรคบ้าง โดยเฉพาะในสถาบันที่ยังใช้การติดต่อโดยทางไปรษณีย์ ยังไม่ได้ใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย การที่นักศึกษาติดต่อกับมหาวิทยาลัยไม่สะดวกหรือเกิดความล่าช้าจนเกิดผลเสีย เช่น ไม่ได้รับเอกสารสื่อการเรียนการสอน ไม่ได้รับการแจ้งกำหนดสอบ ไม่ได้รับการแจ้งกำหนดการลงทะเบียน จนทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันหรือเรียนไม่ทันผู้อื่น เป็นต้น ถ้าเกิดปัญหาเช่นนี้บ่อยครั้งจะทำให้ให้นักศึกษาเกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย และไม่พอใจกับระบบ อาจจะทำให้นักศึกษาเลิกเรียน แล้วไปเรียนกับระบบที่มีการเข้าเรียนหรือติดต่อกับมหาวิทยาลัยโดยตรงมากกว่า

วิธีการแก้ไขปัญหานี้อาจทำได้โดย สถาบันการศึกษาจะต้องปรับระบบการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้นเช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการเรียน การลงทะเบียน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่น่าซับซ้อน ไม่ต้องการคำแนะนำ อาจจะแจกไปไว้ยังเครือข่ายของสถาบันในระดับท้องถิ่น ให้นักศึกษามารับเองได้ ส่วนการตอบคำถามหรือการติดต่อกับสถาบันซึ่งต้องการการแนะนำหรือการตัดสินใจ สถาบันอาจจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสถาบันไปประจำอยู่ในระดับท้องถิ่นอย่างทั่วถึง เพื่อให้นักศึกษาจะได้ไม่ต้องติดต่อมายังสถาบันกลางแต่เพียงแห่งเดียว เป็นต้น

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

สรุป

การศึกษาทางไกลเป็นวิธีการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกัน โดยตรงเป็นส่วนใหญ่ แต่ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาวิชาความรู้ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง วิดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ผู้เรียนจะเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน

การศึกษาทางไกลไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ที่อยู่ห่างไกลจากสถานศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้ แต่การศึกษาทางไกลยังช่วยให้ผู้ที่มีภาระต่าง ๆ ซึ่งไม่มีเวลามาเรียน ณ สถานศึกษาได้ สามารถศึกษาได้ การศึกษาทางไกลช่วยให้ผู้จัดจัดการศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมายจำนวนมากในทุกพื้นที่ได้ในคราวเดียวกัน ช่วยให้ผู้เรียนประหยัดค่าใช้จ่าย ช่วยให้ผู้เรียนทุกพื้นที่รับการศึกษาในมาตรฐานเดียวกัน และให้อิสระในการเรียนรู้ จะเรียนเมื่อใดก็ได้เมื่อพร้อม จะเรียนเร็วหรือช้าได้ตามศักยภาพของตนเอง วิธีการศึกษาทางไกลสามารถนำไปใช้และช่วยส่งเสริมการจัดการศึกษาทุกประเภท

1.4 รูปแบบการจัดการศึกษาทางไกล

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

1) การจัดรูปแบบการศึกษาทางไกลโดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก รูปแบบการศึกษาทางไกลที่ยึดผู้เรียนเป็นหลัก สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

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

1.2) การศึกษาทางไกลแบบทวิ (Dual Mode) (หรือนักการศึกษาบางกลุ่มใช้ว่าแบบคู่ขนาน) เป็นการจัดการศึกษาทางไกลที่มีนักศึกษา 2 ประเภท คือ นักศึกษาที่เรียนแบบชั้นเรียน และนักศึกษาที่เรียนด้วยตนเอง ด้วยวิธีทางไกล (ไม่ต้องเข้าชั้นเรียน)

1.3) การศึกษาทางไกลแบบตรี (Triple Mode) (หรือนักศึกษาบางกลุ่มใช้ว่าแบบผสมผสาน) เป็นการจัดการศึกษาทางไกลที่มีนักศึกษา 3 ประเภท คือ แบบชั้นเรียน แบบเรียนด้วยตนเองที่บ้าน และผู้ที่มาเข้าชั้นเรียนบ้าง เรียนเองบ้างตามความพร้อม

นอกจากนี้จากรายงานการวิจัยเรื่องการจัดการเรียนการสอนทางไกล และระบบเปิดของนิคม ทาแดง และคณะ (2534) ยังได้กล่าวถึงการศึกษาทางไกลทั้ง 3 รูปแบบข้างต้นไว้ดังนี้

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

การศึกษาทางไกลแบบนี้ สื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญมากเพราะผู้เรียนเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ การผลิตสื่อจึงมีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยทีมผู้เชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของสื่อประสม โดยมีสื่อใดสื่อหนึ่งเป็นสื่อหลักและมีสื่ออีกหลายชนิดเป็นสื่อเสริม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก และมีรายการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง วีซีดี บทเรียนทางคอมพิวเตอร์ การสอนเสริมหรือการติวเป็นสื่อเสริม เป็นต้น ผู้เรียนไม่ต้องเดินทางมายังสถาบันเพื่อเข้าชั้นเรียน แต่จะเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ อยู่ที่บ้าน อาจจะมีการพบกลุ่มพบอาจารย์สอนเสริมบ้างเป็นครั้งคราว ณ สถานที่ที่สถาบันภายในท้องถิ่นของนักศึกษา และเมื่อถึงกำหนดเวลาสอบนักศึกษาจะไปเข้าสอบยังสถานที่ที่สถาบันกำหนดภายในท้องถิ่นของนักศึกษา 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 ใต้หวัน ฮองกง จีน ฯลฯ ในทวีปอเมริกาใต้ได้แก่ มหาวิทยาลัย Athabasca แห่งประเทศแคนาดาและอีกหลายประเทศ ในทวีปออสเตรเลียได้แก่ The Open Polytechnic of New Zealand แห่งประเทศนิวซีแลนด์ ในทวีปยุโรป ได้แก่ The Open University ของประเทศนิวซีแลนด์ ในทวีปแอฟริกา ได้แก่ University of South Africa (UNISA) แห่งประเทศแอฟริกาใต้ การจัดการศึกษาทางไกลแบบนี้ นอกจากจะนิยมในระดับอุดมศึกษาแล้วยังใช้ได้กับการศึกษาระดับอื่น ๆ ด้วย เช่น ระดับการศึกษาพื้นฐาน และระดับต่ำกว่าอุดมศึกษา

1.2) การศึกษาทางไกลแบบคู่หรือคู่ขนาน (Dual Mode) เป็นการจัดการศึกษาในลักษณะที่เดิมสถานการศึกษา จัดการศึกษาแบบชั้นเรียนอยู่แต่ด้วยความต้องการทางการศึกษามีมากขึ้น สถานศึกษาต้องการจะสนองความต้องการของประชาชนให้ทั่วถึง จึงได้นำวิธีการศึกษาทางไกลมาจัดคู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบชั้นเรียน หลักสูตรแต่ละหลักสูตรจะจัดการศึกษา

คู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบชั้นเรียน จึงได้นำวิธีการศึกษาทางไกลมาจัดคู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบชั้นเรียน หลักสูตรแต่ละหลักสูตรจะจัดการศึกษาทั้งแบบชั้นเรียน และแบบทางไกลให้ผู้เรียนเลือกลงทะเบียนเรียนได้ ในส่วนของการจัดการศึกษาทางไกลจะใช้วิธีการ ขั้นตอน เช่นเดียวกับการศึกษาทางไกลแบบเดี่ยวทุกประการ ใช้สื่อประสมหลากหลายชนิดเป็นตัวกลางถ่ายทอดความรู้ ในลักษณะนี้ผู้เรียนจะเลือกตั้งแต่ลงทะเบียนว่าจะเลือกเรียนแบบชั้นเรียนหรือแบบทางไกล โดยเนื้อหาจะเหมือนกันและการประเมินผลจะทำพร้อมกัน โดยทั่วไปสถาบันการศึกษาจะจัดสอบ ณ สถานที่ที่กำหนดภายในท้องถิ่นของนักศึกษา นักศึกษาไม่ว่าจะเลือกเรียนแบบก็จะมาสอบด้วยกัน

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

1.3) การศึกษาทางไกลแบบตรีหรือแบบผสมผสาน (Triple Mode) แบ่งออกเป็น 3 แบบย่อย ๆ คือ

(1.3.1) การศึกษาทางไกลแบบตลาดวิชา (Academic market place)
สถาบันการศึกษาจะจัดการศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งแบบชั้นเรียน และแบบทางไกล (คือ สอบผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ) ผู้เรียนสามารถจะเรียนได้ทั้งแบบชั้นเรียน และเรียนจากสื่อที่บ้านผสมผสานกัน โดยไม่ต้องเลือกเพียงแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น

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

(1.3.3) แบบไร้พรมแดน (Borderless) เป็นลักษณะที่สถาบันออกแบบหลักสูตร และการเรียนการสอนให้นักศึกษาต้องเรียนทั้งแบบชั้นเรียนในบางช่วง เรียนจากสื่อต่างๆ ในบางช่วง และเรียนทั้งชั้นเรียนแบบแบบทางไกลในบางช่วง

2) การจัดรูปแบบการศึกษาทางไกลโดยยึดระบบการถ่ายทอดเป็นหลัก จำแนกเป็น 7 รูปแบบ คือ

2.1) การศึกษาภายนอก (External Studies) เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาของสถาบันการศึกษาอื่นมาศึกษา และสอบข้อสอบของมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของหลักสูตรได้ เมื่อสอบได้ครบตามหลักสูตรจะได้ประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตรของสถาบันเจ้าของหลักสูตร

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

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

2.4) การศึกษาทางไปรษณีย์ (Correspondence Studies) ผู้เรียนจะเรียนที่บ้านโดยสถาบันส่งเอกสารไปให้ทางไปรษณีย์ และอาจมีสื่อเสริมอื่น ๆ ด้วยต่อมาได้ใช้คำว่าการศึกษาทางไกลแทน

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

2.6) การศึกษาแบบมหาวิทยาลัยเปิด (Open University System) ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากชุดการสอน โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนแต่อาจมีการพบผู้สอนในลักษณะของการสอนเสริม การอบรมบ้าง

2.7) การเรียนระบบเปิด (Open Learning System) เป็นลักษณะของการจัดตั้งสถาบันขึ้น อาจเรียกว่า สถาบันการเรียนรู้แบบเปิด (เช่น ในแคนาดา) สถาบันจะเป็นตัวแทนจัดหาโปรแกรมการเรียนจากสถาบันต่าง ๆ มาให้โดยสถาบันอาจไม่ต้องมีหลักสูตรของตนเอง ผู้สนใจสมัครเข้าเรียนได้โดยเรียนจากสื่อตามที่กำหนดเมื่อเรียนจนจะได้รับประกาศนียบัตรหรือปริญญาจากสถาบันต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของหลักสูตร

3) การจัดรูปแบบการศึกษาทางไกลโดยยึดโครงสร้างสื่อการศึกษาเป็นหลัก สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบหลัก คือ

3.1) รูปแบบที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อแกนกลาง สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักและอาจมีสื่ออื่น เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติเป็นสื่อเสริม

3.2) รูปแบบที่ยึดสื่อแพร่เสียงและภาพเป็นสื่อกลาง นั่นก็คือมีสื่อประเภทรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นสื่อหลัก แล้วมีสื่ออื่น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ เทปเสียง ภาพชุด การสอนเสริมเป็นสื่อเสริม

3.3) รูปแบบที่ยึดสื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่อแกนกลาง นั่นก็คือใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาในลักษณะต่าง ๆ แล้วใช้สื่ออื่น ๆ เสริม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติ เป็นต้น

จากการศึกษารูปแบบของการศึกษาทางไกลดังกล่าวข้างต้น พบว่าสามารถจัดแบ่งได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับว่าจะใช้เกณฑ์ใดในการแบ่งดังรายละเอียดที่กล่าวข้างต้น ในปัจจุบันนั้นจะพบว่ามีการใช้เกณฑ์ผสมผสานกัน คือส่วนใหญ่จะแบ่งเป็นการศึกษาทางไกลแบบเดี่ยวหรือแบบเปิด การศึกษาทางไกลแบบคู่ขนาน และการศึกษาทางไกลแบบผสมผสาน นอกจากนี้ในแต่ละแบบในส่วนที่เป็นการเรียนการสอนแบบทางไกลยังแบ่งตามประเภทของสื่อที่ใช้ อีก โดยแบ่งเป็นแบบที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นแกนกลาง แบบที่ใช้สื่อภาพและเสียงเป็นสื่อแกนกลาง และแบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อแกนกลาง (ซึ่งแบบหลังนี้กำลังได้รับการพัฒนาอย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก) (สุมาลี สังข์ศรี, 2549 : 35-40)

1.5 ขั้นตอนการจัดการศึกษาทางไกล

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

ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษา

กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตร

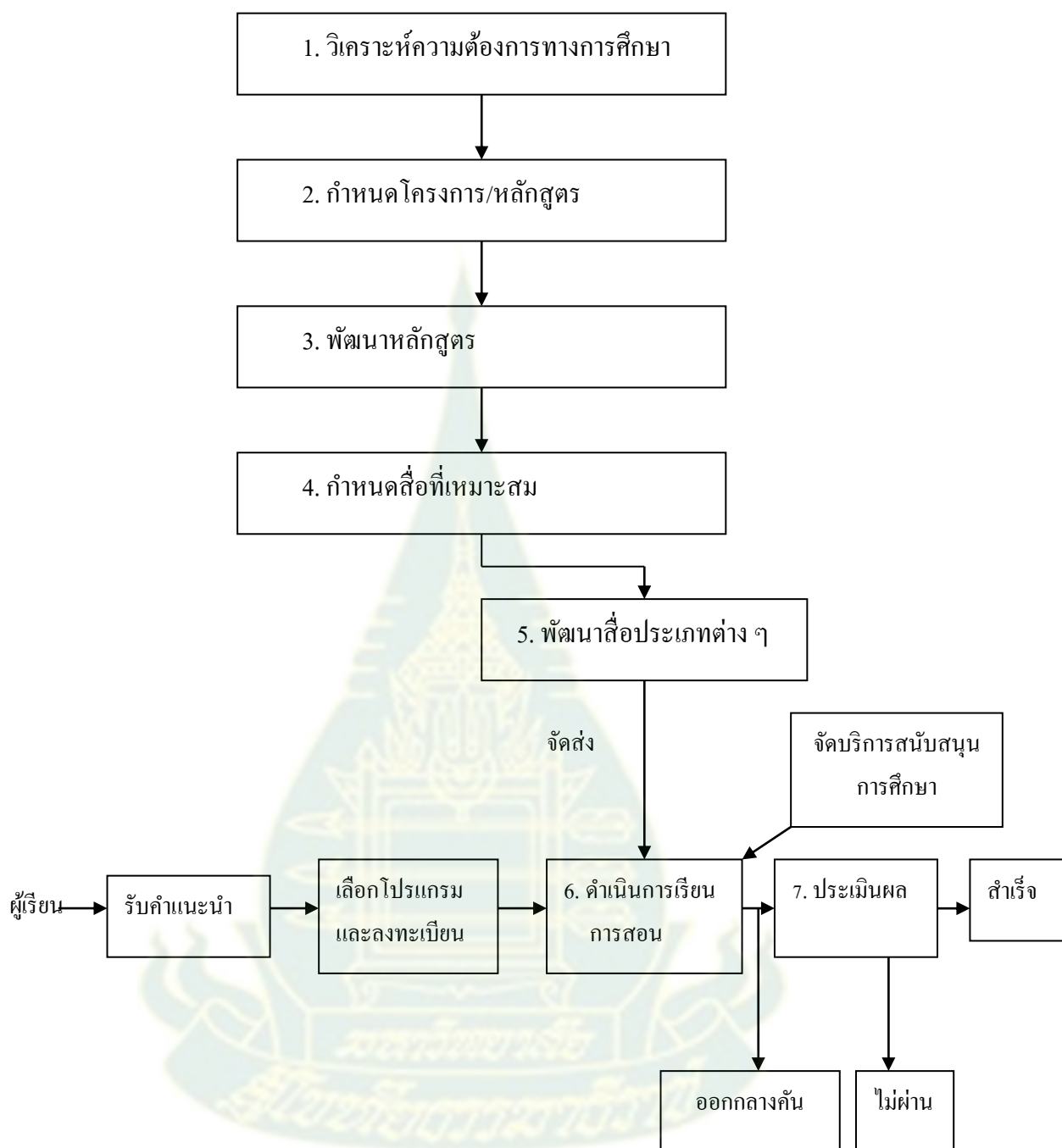
พัฒนาหลักสูตร

กำหนดสื่อที่เหมาะสม

พัฒนาสื่อ

ดำเนินการเรียนการสอน และจัดบริการสนับสนุนผู้เรียน

ประเมินผล



แผนภูมิที่ 1 สรุปขั้นตอนในการจัดการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนทั้ง 7 นี้ สอดคล้องกับขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2559) เช่นกัน

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนสามารถสรุปได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษา

ในขั้นนี้เป็นการที่หน่วยงานหรือสถาบันที่จะจัดการศึกษาโดยวิธีทางไกลทำการสำรวจ ศึกษาสภาพความต้องการทางการศึกษาของสังคมในช่วงเวลานั้น ๆ โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพแวดล้อม ด้านโครงสร้างประชากร ความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ว่าในช่วงเวลานั้น ๆ ควรจะจัดการศึกษาทางด้านใด จึงจะสนองความต้องการของสังคมและสอดคล้องกับสภาพสิ่งแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปแล้วจึงกำหนดเป็นโครงการคร่าว ๆ ว่า ควรจะจัดทำหลักสูตรใด นอกจากนั้นหน่วยงานหรือสถาบันอาจทำการสำรวจความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้องจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรหรือโครงการนั้น ๆ ด้วย เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการเปิดหลักสูตรดังกล่าว เช่น สมมติว่าจากการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคม แล้วพบว่าการศึกษาทางด้านวิชาชีพหรืออาชีวศึกษากำลังเป็นที่ต้องการของสังคมมาก จากนั้นหน่วยงานหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องอาจจะทำการศึกษาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นกลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรดังกล่าวด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นที่ยืนยันและให้ได้ข้อมูลละเอียดยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตร

หลังจากมีการกำหนดเป็นที่แน่นอนแล้วว่าจะจัดโครงการใด หรือหลักสูตรใด หน่วยงานหรือสถาบันผู้รับผิดชอบต้องทำการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตรดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางว่าหลักสูตรหรือโครงการนั้นต้องการให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความรู้ หรือได้รับประโยชน์ หรือมีการพัฒนาไปในด้านใดบ้างและสังคมจะได้รับผลอย่างไรบ้าง ทั้งนี้วัตถุประสงค์จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาผู้จัดการศึกษาทางไกลอาจจะนำข้อมูลจากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากทั้งผู้ที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ใช้บัณฑิตหรือผู้จบจากหลักสูตรนั้น ๆ เข้าทำงาน ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นแนวทางหรือเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรด้วย

ขั้นที่ 3 การพัฒนาหลักสูตร

เป็นการกำหนดกรอบของเนื้อหาที่จะให้กลุ่มเป้าหมายได้ศึกษาโดยจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 2 ในการพัฒนาหลักสูตรนี้ ผู้รับผิดชอบอาจใช้ข้อมูลพื้นฐานจากการศึกษาความต้องการความคาดหวังของทั้งกลุ่มเป้าหมายและผู้ที่เกี่ยวข้องดังเช่นในขั้นที่ 2 มาเป็นแนวทางด้วยสำหรับกรรมการที่มาร่วมในการพัฒนาหลักสูตรนั้น วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2529:25) ได้กล่าวว่า “ในขั้นนี้สถาบันการศึกษาทางไกลจะกระทำในรูปของการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรขึ้น โดยคณะกรรมการชุดนี้จะประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางด้าน ต่าง ๆ ทั้งผู้เชี่ยวชาญด้าน

เนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญสื่อ ในบางกรณีจะมีผู้ที่กำลังปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้จากหลักสูตรนั้น โดยตรงรวมทั้งผู้ที่จะเป็นผู้เรียนเข้าร่วมเป็นกรรมการพัฒนาหลักสูตรด้วย”

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 ตามรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องประเภทของการใช้สื่อ ถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ปรากฏว่าการถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยใช้สื่อที่อาจใช้สื่อได้หลากหลายชนิดหรือที่เรียกว่าสื่อประสม และอาจเลือกได้หลายรูปแบบ เช่น แบบใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก แบบใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์เป็นสื่อหลัก และแบบใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก เป็นต้น และจะใช้สื่อใดบ้างเป็นสื่อเสริม คณะกรรมการจะต้องกำหนดก่อนว่าจะใช้รูปแบบใด ในการพิจารณาว่าจะใช้สื่อในรูปแบบใดนั้น อาจจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เช่น สภาพของกลุ่มเป้าหมาย ความพร้อมของหน่วยงานหรือสถาบันผู้จัดการศึกษาทางไกลและสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมว่าสื่อใดจะมีความเป็นไปได้ เป็นต้น เช่น ในสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมของประเทศหนึ่ง อาจจะใช้สื่อที่มีความทันสมัย มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก ๆ ได้ เพราะประชาชนมีความพร้อมในเรื่องเงินทุน ความพร้อมในเรื่องระบบสาธารณูปโภค เช่น มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกพื้นที่ เป็นต้น แต่ในสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมของอีกประเทศหนึ่งอาจจะยังไม่มีความพร้อมที่จะใช้สื่อที่มีความก้าวหน้ามาก ๆ เพราะยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ อาจจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การพัฒนาสื่อสำหรับการจัดการศึกษาด้วยวิธีทางไกล

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

ขั้นวางแผนผลิตสื่อ

ในขั้นนี้จะมีการจัดตั้งคณะกรรมการผลิตสื่อขึ้น ขอบข่ายอย่างมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช เรียกว่าคณะกรรมการกลุ่มผลิต คณะกรรมการชุดนี้จะรับผิดชอบตั้งแต่ขั้นวางแผน ผลิต ไปจนถึงขั้นทดสอบประสิทธิภาพของสื่อที่ผลิตขึ้นก่อนนำไปใช้จริง คณะกรรมการการผลิต สื่อส่วนใหญ่แล้วจะประกอบไปด้วยกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ กัน เช่น ด้านเนื้อหา นั้น ๆ ด้าน สื่อ ด้าน การ วัด และ ประเมิน ผล การ ศึกษา (สำหรับจำนวนนั้น ตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จะประกอบไปด้วยกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ กัน เช่น ด้านเนื้อหา นั้น ๆ ด้านสื่อ ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา (สำหรับจำนวนนั้น ตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จะประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 8-9 คน โดยมีกรรมการ ด้านสื่อ 1 คน ด้านวัดผลการศึกษา 1 คน นอกจากนั้นเป็นกรรมการด้านเนื้อหาทั้งหมด ในขั้นวางแผนนี้ คณะกรรมการจะนำหลักสูตร (จากขั้นที่ 3) มาทำการวิเคราะห์ ในหลักสูตรจะกำหนดกลุ่มเนื้อหาหรือ รายวิชาได้ว่าประกอบไปด้วยวิชาอะไรบ้าง ก็วิชา เช่น หลักสูตรการปกครองท้องถิ่นระดับปริญญาตรี อาจจะประกอบไปด้วย 24 วิชา (มสช. เรียกว่า ชุดวิชา) และในแต่ละวิชาหรือชุดวิชาจะกำหนดกรอบ ของเนื้อหาคร่าว ๆ ไว้ เรียก Course-description สมมุติว่าจะผลิตสื่อสำหรับวิชาที่ 1 ก่อน คณะกรรมการกลุ่มนี้จะนำรายละเอียดของวิชาที่จะผลิต (Course-description) มาศึกษาวิเคราะห์อย่าง ละเอียด แล้วกำหนดเนื้อหาที่จะผลิตสื่อหลักก่อน เช่น ถ้าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักก็จะกำหนดว่าจะแยก เนื้อหาย่อยออกมาเป็นกี่บท (หรือกี่หน่วย สำหรับ มสช.) พร้อมทั้งกำหนดว่าแต่ละบทหรือหน่วยจะมี เนื้อหาครอบคลุมเรื่องอะไร หรืออาจเรียกว่าการกำหนดโครงสร้างของเนื้อหา (เช่น ของ มสช. ใน 1 ชุด วิชา ซึ่งมีค่า 6 หน่วยกิต จะประกอบไปด้วย 15 บท หรือ 15 หน่วย) เนื้อหาในแต่ละบทหรือหน่วย จะต้องไม่ซ้ำซ้อนกันแต่จะต้องเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน และรวมทุกบทแล้วจะต้องครอบคลุม Course-description ของวิชานั้นทั้งหมด สื่อหลักจะต้องบรรจุเนื้อหาที่ครบสมบูรณ์ของวิชานั้น ๆ จะต้องเป็นสื่อที่ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ในวิชานั้น ๆ อย่างสมบูรณ์ ถึงแม้ว่าผู้เรียนจะไม่มีเวลาศึกษา สื่อเสริมก็ไม่ทำขาดเนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งไป จากนั้นจึงมากำหนดสื่อเสริมว่าจะมีสื่อใดเป็นสื่อเสริม บ้าง เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง หรือบางส่วนของเนื้อหาในสื่อหลักให้เป็นที่เข้าใจมากขึ้น ให้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น คณะกรรมการจะร่วมกันพิจารณาว่าจะนำเนื้อหาส่วนใดมาจัดทำสื่อเสริม

ขั้นการผลิตและจัดทำสื่อ

สมมุติว่าถ้าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก ในขั้นนี้คณะกรรมการจะกำหนดตัวผู้เขียนในแต่ละ บท (หรือแต่ละหน่วย) สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์นั้น โดยทั่ว ๆ ไป ผู้เขียนจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหานั้น ๆ ซึ่งอาจจะเชิญมาจากสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานต่าง ๆ และอาจจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกรรมการ วางแผนผลิตเอกสารอยู่แล้ว สำหรับสื่อเสริมผู้ผลิตได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสื่อ ซึ่งจะไปจัดหาทีม

ผลิตต่อไป เมื่อกำหนดตัวผู้ผลิตสื่อต่าง ๆ แล้ว ผู้ผลิตเริ่มดำเนินการผลิต สำหรับกรณีของสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ผลิตจะจัดทำในรูปแบบของร่างเอกสารก่อน เมื่อจัดทำร่างสำเร็จแต่ละบท/หน่วย คณะกรรมการจะมาร่วมประชุมเพื่อช่วยพิจารณาเนื้อหาที่เขียนและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้มีความชัดเจน สมบูรณ์เข้าใจง่ายมากขึ้น และไม่ซ้ำซ้อนกันระหว่างบท จากนั้นผู้ผลิตนำไปปรับปรุงแก้ไข และอาจจะนำมาเข้าที่ประชุมอีกครั้งจนกรรมการเห็นชอบ จะกระทำเช่นนี้ทุกหน่วยหรือทุกบท เมื่อกรรมการเห็นชอบกับเนื้อหาของทุกหน่วยแล้วจึงจะส่งไปดำเนินการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มต่อไป ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์หรือเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดทำแบบฝึกหัดควบคู่ไปด้วย

สำหรับสื่ออื่น ๆ ได้แก่ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง สไลด์ สื่อโสตทัศน (ภาพถ่าย แผ่นผัง ภาพสามมิติ) จะมีขั้นตอนการผลิตที่แตกต่างกันออกไป เช่น การผลิตสื่อการสอนทางวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2534:446)

-ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะผลิตเป็นรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์

-เขียนบทวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์โดยกำหนดประเภทของเสียงและเนื้อหาตามรูปแบบของรายการวิทยุ หรือภาพและเสียงตามรูปแบบของรายการโทรทัศน์

-ผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์ตามบทที่ได้กำหนดไว้

-ตัดต่อเพื่อให้รายการต่อเนื่องกลมกลืน

-ทดสอบประสิทธิภาพ

ในการผลิตสื่อแต่ละประเภทเหล่านี้ผู้ที่ให้เนื้อหาคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ส่วนผู้ผลิตสื่อจะเป็นผู้ชำนาญการด้านสื่อชนิดนั้น ๆ

ขั้นทดสอบประสิทธิภาพสื่อ

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

ขั้นที่ 6 ขั้นดำเนินการเรียนการสอนหรือขั้นนำสื่อไปใช้

ในขั้นนี้จะประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อย ๆ หลายขั้นตอน ตั้งแต่ผู้เรียนเริ่มสมัครเข้าเรียน ไปจนถึงการประเมินผล ขั้นตอนของการเรียนการสอนนี้ก็คือ ขั้นที่ผู้เรียนเรียนจากสื่อต่างๆ ตามที่

สถาบันจัดส่งไปให้ด้วยตนเอง และประกอบกิจกรรมเสริมอื่นๆ จนครบหลักสูตรแล้วมีการประเมินผล การเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เขียนขอยกตัวอย่างของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดังที่ วิจิตร ศรีสอ้าน ได้เขียนไว้ในเรื่องวิธีการจัดการศึกษาในเอกสารชื่อการศึกษาทางไกล (วิจิตร ศรีสอ้าน 2529 : 10) ดังนี้

กิจกรรมการเรียนการสอนแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

กิจกรรม	วิธีการ
การสมัครเป็นนักศึกษา การลงทะเบียน การเรียนการสอน	ขอซื้อใบสมัครทางไปรษณีย์หรือซื้อที่สถานที่ที่กำหนด ทั่วประเทศ ส่งใบสมัครทางไปรษณีย์ ตรวจหลักฐานแล้วตอบรับทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์ เรียนด้วยตนเองจากสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งได้แก่ เอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ และเทปเสียงที่ส่งให้ทางไปรษณีย์ ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงสัปดาห์ละ 1 รายการ มีจำนวน 15-17 รายการต่อ 1 ชุดวิชา ชมรายการวิทยุโทรทัศน์เดือนละ 1 รายการ จำนวน 5-7 รายการ ต่อชุดวิชา เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ในจังหวัดที่เป็นที่อยู่ของนักศึกษาเอง สอนเสริม 2-3 ครั้ง ต่อภาคการศึกษา
การสอบไล่หรือประเมินผล สัมฤทธิ์ทางการเรียน	เปิดสนามสอบ ณ ศูนย์บริการการศึกษาทุกจังหวัดทั่วประเทศ (ตั้งอยู่ ณ มหาวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ และ โรงเรียนมัธยมศึกษา ประจำจังหวัด) ถ้าสอบไล่ประจำภาคไม่ผ่าน ให้โอกาสสอบซ่อมตามเวลา ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ภายในภาคการศึกษาถัดไป ณ สนามสอบ ทั่วประเทศเช่นเดิม

สำหรับบางสถาบันอาจจะมีการประเมินระหว่างเรียนด้วย เช่น การทำแบบฝึกหัด การทำกิจกรรม การ
ทำรายงาน การฝึกปฏิบัติต่างๆ และนำคะแนนที่ได้มารวมกับการสอบครั้งสุดท้าย

ขั้นที่ 7 ขั้นการประเมินผลการจัดการศึกษาทางไกล

เป็นขั้นประเมินระบบการจัดการศึกษาทั้งหมด ซึ่งจะครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการดำเนินงานไปจนถึงผลการจัดการศึกษา

ในส่วนของบริบท อาจจะประเมินในด้านสภาพความพร้อมในการเตรียมการความเป็นไปได้ในการจัดการศึกษาโดยวิธีทางไกล

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

ในส่วนของกระบวนการดำเนินงานจะประเมินกระบวนการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด ตั้งแต่ นักศึกษาสมัครเข้าศึกษาไปจนถึงการวัดผลการศึกษา

ในส่วนของผลการศึกษาอาจจะประเมินด้านปริมาณและคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาว่า เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ด้านปริมาณพิจารณาจากจำนวนนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียน ด้านคุณภาพพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยการสอบหรือการวัดด้วยวิธีอื่นๆ ที่สถาบันกำหนด นักการศึกษาบางท่านอาจจะนำเอาการประเมินผลการเรียนรู้หรือประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนซึ่งอยู่ในช่วงสุดท้ายของขั้นการดำเนินการเรียนการสอน (ขั้นที่ 6) มาคำนวณรวมอยู่ในขั้นที่ 7 นี้

นอกจากขั้นตอนหลักทั้ง 7 ขั้นแล้ว การจัดการศึกษาทางไกลยังมีบริการสนับสนุนการศึกษา เพื่อเสริมการจัดการเรียนการสอนอีกด้วย

บริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support) เป็นบริการที่สถาบันหรือหน่วยงานผู้จัดการศึกษาทางไกลจัดขึ้นเพื่อเสริมการเรียนการสอน เพื่อช่วยผู้เรียนให้สามารถเรียนได้จนจบหลักสูตร เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ของการศึกษาทางไกลเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีภาระต่างๆ มากมาย ไม่มีเวลาให้การเรียนเพียงอย่างเดียว บางครั้งอายุมาก จบการศึกษาไปนาน ไม่มั่นใจในการเรียน ต้องเผชิญปัญหาต่างๆ เพราะฉะนั้นบริการนี้จึงจำเป็น นักการศึกษาหลายท่านกล่าวว่า เป็นบริการที่ช่วยให้การศึกษาทางไกลประสบผลสำเร็จ ขอบเขตของบริการที่จัดอาจมีน้อยต่างกัน ไปแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวนและลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรที่จัด ความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบัน บริการที่จัดส่วนมาก ได้แก่

- บริการข่าวสารข้อมูลจากสถาบัน
- การพบปะระหว่างผู้เรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษา
- การพบกลุ่มระหว่างผู้เรียน
- การสอนเสริม

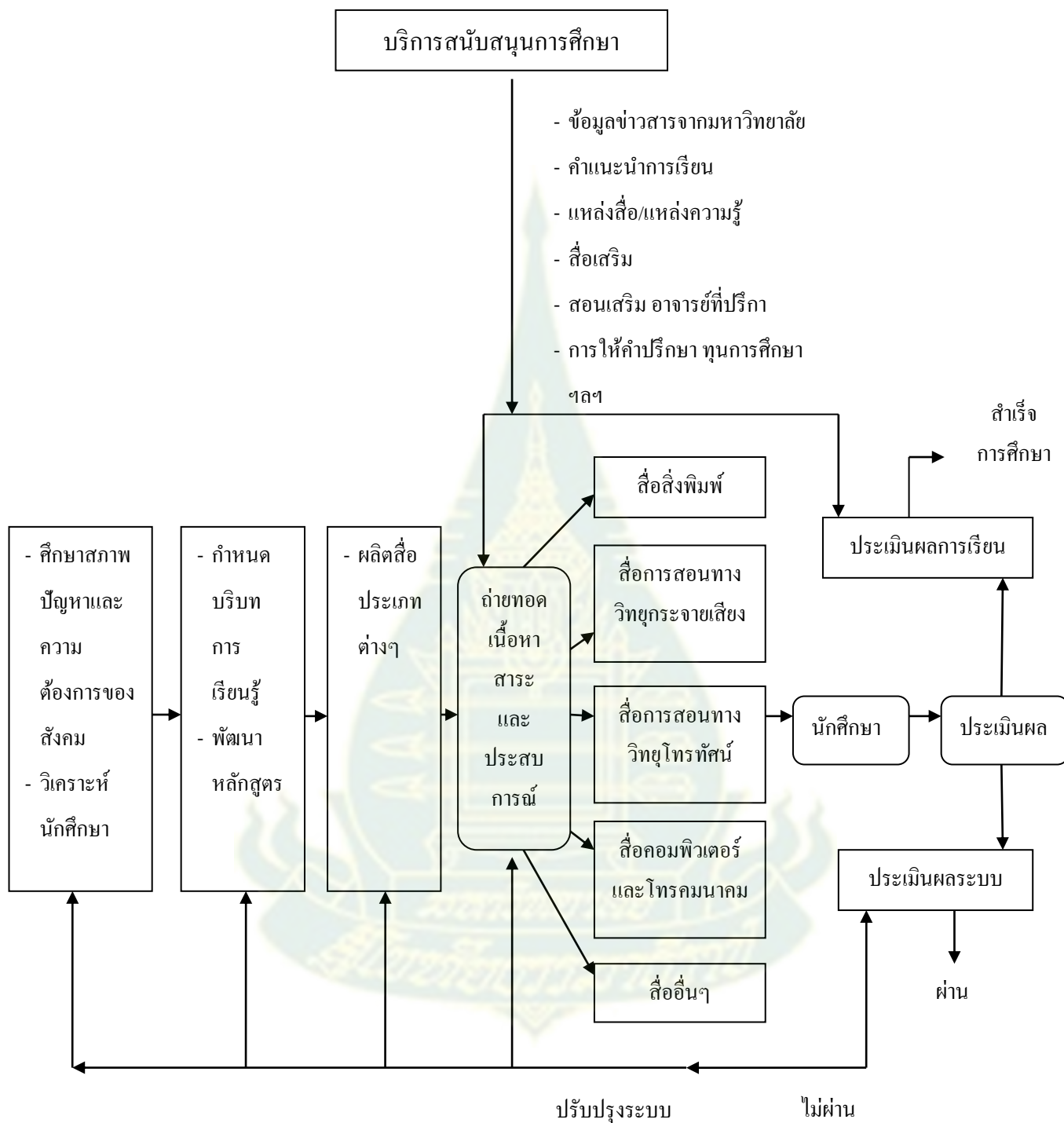
- บริการสื่อเสริม
- บริการตอบปัญหา ให้คำแนะนำในเรื่องวิธีเรียน
- บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ
- การจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ
- บริการห้อง lab หรือสถานที่ฝึกปฏิบัติ
- บริการทุนสนับสนุนการเรียน
- บริการแหล่งความรู้ในรูปแบบต่างๆ

ฯลฯ

จากขั้นตอนทั้งหมดพบว่า ขั้นตอนหรือกระบวนการจัดการศึกษาด้วยวิธีทางไกลในขั้นแรก ๆ ไม่แตกต่างจากการจัดการศึกษาด้วยวิธีอื่นๆ มากนัก โดยเฉพาะในขั้นการวิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษา การกำหนดวัตถุประสงค์ การพัฒนาหลักสูตร นับว่าคล้ายกับการเริ่มต้นของการจัดการศึกษาด้วยวิธีอื่นๆ จะเริ่มต่างจากการจัดการศึกษาด้วยวิธีอื่นๆ ในขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาหนดสื่อในการถ่ายทอดความรู้ ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนาสื่อ และขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการเรียนการสอน โดยผู้เรียนจะเรียนจากสื่อประเภทต่าง ๆ

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล สามารถแสดงได้ดังแผนภูมิ
ดังนี้





แผนภูมิที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการศึกษา โดยวิธีการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนทั้ง 7 ขั้น เป็นขั้นตอนหลักๆ ที่หน่วยงานผู้จัดการศึกษาทางไกล จะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยภายในแต่ละขั้นตอนอาจจะแตกต่างกันไปบ้างตามกลุ่มเป้าหมาย สภาพสังคม สิ่งแวดล้อมของแต่ละแห่ง

ดังเช่นที่ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอาน กล่าวสรุปได้ว่า หลักจากศึกษาการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในหลายภูมิภาค ในที่สุดสรุปว่าไม่สามารถจะเลียนแบบของมหาวิทยาลัยใดมหาวิทยาลัยหนึ่งได้เลย จะต้องพัฒนารูปแบบขึ้นมาเองโดยนำแนวทางที่ได้มาปรับประยุกต์ให้เข้ากับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ของประเทศ

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

2. ปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

2.1 ปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

นักการศึกษาหลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ให้นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลเรียนได้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ออกกลางคัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

บิน (Bean, 1980) พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษานักศึกษามีเหตุผลต่างกันในการคงอยู่หรือการออกกลางคัน นักศึกษาหญิงต้องเรียนอย่างมีข้อกำหนดจากสถาบัน ต้องการหลักสูตรที่มีคุณภาพ และต้องการรู้สึกว่าการเรียนนั้นเป็นเรื่องที่ต้องทำประจำ ส่วนนักศึกษาชายต้องการข้อกำหนดจากสถาบันเช่นกัน ต้องการให้สถาบันเห็นคุณค่า มีความพึงพอใจในการเป็นนักศึกษา สรุปว่าการมีข้อกำหนดจากสถาบันเป็นสิ่งจำเป็น

พาสคาเรลลา และเตตราซีนี (Pascarella & Tetrazini, 1980) พบว่าปัจจัยสำคัญมากที่จะทำให้ นักศึกษาคงอยู่คือ สายสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารทางบวกระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

อัลแลน (Allen, 1993) กล่าวว่าปัจจัยที่ผลต่อการคงอยู่หรือออกกลางคันของนักศึกษา ได้แก่ การได้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับโปรแกรมที่ศึกษา ผลสำเร็จในการศึกษาที่ผ่านมา การมีคอร์สสำหรับผู้ที่ มีพื้นฐานการศึกษาต่างกัน รวมทั้งบริการสนับสนุนที่เข้มแข็ง เป็นสิ่งจำเป็นมาก สถาบันการศึกษาต้องปรับสิ่งต่อไปนี้ให้เอื้อต่อผู้เรียน ได้แก่ นโยบายและกระบวนการรับเข้าเงินทุนการศึกษา โปรแกรมการ

ปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ การช่วยเหลือการเรียน กระบวนการจัดการเรียนการสอน การให้คำแนะนำปรึกษา และกิจกรรมนักศึกษา

ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร ควรจะตระหนักถึงธรรมชาติของผู้เรียนที่ทำงานแล้ว เหล่านี้ อาจจะต้องจัดกลุ่มพวกเขาเป็นกลุ่ม ๆ ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน เช่น กลุ่มผู้หญิงอายุ 30 ปีขึ้นไป กลุ่มเชื้อชาติ เป็นต้น

Allen (1993) ได้เสนอแนวทางการช่วยความคงอยู่ของนักศึกษาว่าต้องพิจารณาด้านต่อไปนี้ ด้านการรับเข้า ควรใช้กลยุทธ์การตลาด สถาบันต้องเข้าใจว่ากลุ่มเป้าหมายต้องการเข้าเรียนในสถาบันที่ตรงกับความต้องการของเขา กลุ่มเป้าหมายควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและให้แรงจูงใจหรือท้าทายที่อยากจะเข้าเรียน การที่จะแสวงหาผู้เรียนควรพิจารณาด้านงบประมาณ เวลา ขั้นตอนที่ผู้เรียนจะเรียนได้สำเร็จต้องใช้ความพยายามหรือระยะเวลาเพียงใด

- การช่วยเหลือด้านการเงิน เป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยผู้เรียน อาจทำโดยให้ทุน การทำงานบางเวลา คำแนะนำในการจัดการการเงิน การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง

- การปฐมนิเทศ และบริการช่วยเหลือนักศึกษา ควรเป็นกิจกรรมที่ช่วยนักศึกษาในการปรับตัวเข้ากับการเรียนในสถาบันได้ ควรมีกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นตลอดโปรแกรม ควรมีช่วงที่จะให้ทักษะการเรียน เช่น เรื่องการบริหารเวลา ทักษะการเรียน การใช้แหล่งเรียนรู้ เป็นต้น

- การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ สถาบันควรเตรียมนักแนะแนว และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางการแนะแนวซึ่งตระหนักและเข้าใจปัญหาของผู้เรียนที่ทำงานแล้ว ซึ่งเป็นผู้ที่เสี่ยงต่อการออกกลางคัน

- โปรแกรมช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานอ่อน ควรจัดโปรแกรมช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาอ่อนกว่าผู้อื่น ให้ได้รับการเติมเต็มให้มีความเห็นชอบเท่าเทียมกับผู้อื่น

- การวางแผนอาชีพ การมีโปรแกรมการวางแผนอาชีพที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนต่อการคงอยู่ของนักศึกษา

- ครูและกระบวนการเรียนรู้ ครูควรออกแบบเนื้อหาออกแบบกิจกรรม และเลือกสื่อในการถ่ายทอดความรู้ให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียน

- กิจกรรมนักศึกษา ควรส่งเสริมให้นักศึกษาได้มาทำกิจกรรมร่วมกัน ได้พบปะช่วยเหลือกัน

Sharma (2005) ได้เสนอกกลยุทธ์ในการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาทางไกลว่าควรใช้วิธีหลายหลายวิธีการ ซึ่งครอบคลุมประเด็นการรับเข้าศึกษา การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การรู้จักสถาบัน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการสนับสนุนผู้เรียน การใช้เทคโนโลยี การปฐมนิเทศ และการติดตามนักศึกษา

- กระบวนการรับเข้า ควรมียรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเข้า การให้คำแนะนำ ข้อมูล ควรเป็นปัจจุบันและถูกต้อง การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญทำให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจ เข้าเรียน

Shama ได้อ้างถึง Bean (1982) ว่า ได้แนะนำสถาบันควรเข้าถึงครอบครัว และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้รู้ว่าสถาบันเปิดสอนอะไรบ้าง มีบริการอะไรบ้าง

-การจัดโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการ การจัดโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการหรือความสนใจของกลุ่มเป้าหมายจะช่วยให้ นักศึกษาคงอยู่

-บริการสนับสนุนการศึกษา บริการสนับสนุนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้คงอยู่ ของนักศึกษา บริการช่วยเหลือ ได้แก่ แหล่งข้อมูล การช่วยเหลือแนะนำการใช้เทคโนโลยี การให้บริการออนไลน์ เช่น การลงทะเบียน การให้คำแนะนำปรึกษา

-การใช้เทคโนโลยี ผู้สอนต้องมีความรู้ที่เหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอ เนื้อหา และถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียน และใช้เพิ่มปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา

-สื่อ/เรียน การออกแบบบทเรียนสำหรับนักศึกษาทางไกลไม่ควรสร้างอุปสรรคให้แก่ผู้เรียน เนื้อหาวิชา รูปแบบการนำเสนอ วิธีการถ่ายทอดเนื้อหา มีผลอย่างมากต่อการคงอยู่ของนักศึกษา

-การปฐมนิเทศ การปฐมนิเทศควรให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่นักศึกษาเพื่อจะใช้ในการปรับตัวในการเรียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรที่เปิดสอน คุณลักษณะของบัณฑิตที่คาดหวัง บริการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ที่สถาบันจัด แนวทางการติดต่อบริการต่างๆ ที่สถาบันจัดแก่นักศึกษา

-โปรแกรมการติดตามการเรียน การช่วยติดตามนักศึกษาโดยกลุ่มเพื่อน และคณาจารย์ พบว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จ

สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษา การศึกษาทางไกล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและมหาวิทยาลัยเปิดแห่ง มาเลเซีย จากการศึกษาปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลนั้น พบว่า

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

2. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ช่วยทำให้นักศึกษาเรียนจบการศึกษา จากความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มคงอยู่และกลุ่มเสี่ยง พบว่า ปัจจัยที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านการบริหารเวลาในหน้าที่การงาน
- 2) ปัจจัยด้านสื่อต้องมีเนื้อหาง่ายต่อการทำความเข้าใจ 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 มหาวิทยาลัยควรส่งผลสอบให้นักศึกษาตรงตามกำหนด เวลา

3. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษาเรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU: Sukhothai Thummathirat Open University) กับ OUM (Open University of Malaysia) พบว่า นักศึกษากลุ่มเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย (OUM) และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดที่ทำให้ นักศึกษาเรียนสำเร็จได้ คือ ปัจจัยด้านการสอบ ส่วนปัจจัยที่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเห็นว่าสำคัญรองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านทักษะการเรียนของนักศึกษา และปัจจัยด้านการสอนเสริมและรายการวิทยุโทรทัศน์ ขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซียเห็นความสำคัญรองลงมา คือ ปัจจัยด้านทักษะการเรียนของนักศึกษา ปัจจัยด้านสื่อการเรียน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ พบว่า มี 4 ปัจจัยหลัก ที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ กล่าวคือ

- 1) สื่อที่ช่วยให้เรียนประสบผลสำเร็จ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสอนเสริม
- 2) ทักษะการเรียนที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การสรุปประเด็นจากเอกสารการสอน การสรุปเนื้อหา
- 3) บริการสนับสนุนการเรียนที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การให้คำปรึกษาผ่านหลายช่องทาง การติดตามปัญหาของนักศึกษา การจัดบริการสื่อไว้ที่ศูนย์บริการการศึกษา การติดต่ออาจารย์ได้ในทุกวิชาเรียน

4) การประเมินผลที่ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การประเมินระหว่างภาคและสอบปลายภาค

5. ข้อเสนอแนะของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน สำหรับ มหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อให้นักศึกษาคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล ได้แก่

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

2.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

อัลเลน (Allen, 1993) ได้ทำการศึกษาอุปสรรคต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลและได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้มากมาย ได้แก่

โนลและแซลลูรี (Noel & Saluri, 1985) กล่าวว่า การที่นักศึกษาออกกลางคันนั้นมาจากหลายสาเหตุที่สำคัญ ได้แก่ ความเบื่อหน่ายในวิชาการ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งที่จะเรียน ปัญหาการปรับตัวเข้ากับการเรียน ความไม่พร้อมในเชิงวิชาการ (ความรู้พื้นฐานก่อนเรียน)

แพนเทจ และครีดอน (Pantages and Creedon, 1978) รายงานว่ากลุ่มที่จะออกกลางคันได้ง่ายคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1

การ์แลนด์ (Garland, 1993) ได้จัดกลุ่มเหตุผลของการออกจากระบบการศึกษาทางไกลเป็น 4 กลุ่ม

- กลุ่มเหตุผลด้านสถานการณ์ (Situational) ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้เรียน เช่น การเปลี่ยนงานใหม่

- กลุ่มเหตุผลส่วนบุคคล (Dispositional) ปัญหาส่วนตัว เช่น แบบแผนการเรียนรู้ของแต่ละคน แรงจูงใจ

- กลุ่มเหตุผลด้านสถาบันการศึกษา (Institutional) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษา เช่น การมีบริการสนับสนุนการศึกษาที่ไม่เพียงพอ

- กลุ่มเหตุผลด้านการเรียนการสอน (Epistemological) ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้ การทำความเข้าใจเนื้อหาวิชา

การ์แลนด์ (Garland, 1993) สรุปว่า กลุ่มเหตุผลข้อ 1 และข้อ 2 เป็นปัญหาหลักของการออกกลางคัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกกลางคันหรือการเรียนไม่สำเร็จ

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกกลางคัน หรือการเรียนไม่สำเร็จของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลนั้นมีหลายปัจจัยดังนี้

1) อายุ

วูดเลย์ และพาร์เลต (Woodley และ Parlett, 1983) พบว่า เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา อาชีพ และที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับการออกกลางคันของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเปิด

เคมเบอร์ (Kember, 1989) รายงานว่า อายุ จำนวนบุตร เงื่อนไขทางครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญในการออกกลางคัน

วินด์แฮม (Windham, 1994) และไพรส์ (Price, 1993) พบว่าผู้ที่ยังคงศึกษาต่อเนื่องมักจะมีอายุน้อยกว่าผู้ออกกลางคัน

2) การงานและสังคม

ลูว์ตีท (Louttit, 1968) และ คูลแลน (Cullen, 1994) วิเคราะห์ว่าปัญหาหลักที่ทำให้นักศึกษาที่เป็นผู้ใหญ่ออกกลางคันคือ การปรับตัวระหว่างการเรียนรู้กับปัจจัยทางด้านการงานและครอบครัว

เคาท์ส (Couatts, 1994) ระบุเหตุผลส่วนตัว ได้แก่ การเริ่มงานใหม่ โอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมใหม่

3) การเงิน

คูลแลน (Cullen, 1994) แฟน และชาน (Fan & Chan, 1997) พบว่าปัจจัยด้านการเงินมีผลต่อการออกกลางคัน

4) ด้านวิชาการ

ฉอง วินเนกี และเฟนเนอร์ (Chyong, Winiecki and Fenner, 1998) พบว่า เนื้อหาที่ไม่ตรงกับความสนใจของผู้เรียน ความไม่พึงพอใจในเนื้อหาวิชา เนื้อหาวิชาไม่น่าสนใจมีผลต่อการออกกลางคัน

เซอร์ซอก เซอร์จ (Herzog, Serge, 2004) ทำการศึกษานักศึกษาใหม่พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการคงอยู่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ ผลการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ในภาคการศึกษาที่ 1 การเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาการก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ

อเดลแมน (Adelman, 1999) พบว่าพื้นฐานความรู้ทางด้านคณิตศาสตร์ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นตัวทำนายความสำเร็จระดับมหาวิทยาลัย

5) ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

ชาร์มา (Sharma, 2005) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียนมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษา

6) การสอบ

อองวูบุซซี่ และซีแมน (Onwuegbuzie and Seaman, 1995) และแคนตาซาโร (Cantazaro, 1996) มีผลการวิจัยพบว่าการวิตกกังวลกับการสอบมีผลต่อผู้เรียน

แคนตาซาโร (Cantazaro, 1996) รายงานว่าถ้านักศึกษาได้พบกับประสบการณ์การสอบไม่ผ่านครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จะยิ่งทำให้เขามีความวิตกกังวลมากขึ้น

7) ด้านสถาบัน

ชาร์มา (Sharma, 2005) กล่าวว่าปัจจัยที่ด้านสถาบันที่มีผลต่อการออกกลางคัน ได้แก่ องค์การบริหารของสถาบัน บริการสนับสนุนการเรียน และคุณภาพการเรียนการสอน

คีแกน (Keegan, 1986) ระบุว่า มีทั้งปัจจัยดึง (Pull Factor) และปัจจัยผลัก (Push Factor) ปัจจัยดึง (Pull Factor) ได้แก่ การเปลี่ยนงาน ปัญหาส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่สถาบันการศึกษาควบคุมไม่ได้ ปัจจัยผลัก (Push Factor) ได้แก่ ระบบการสอน สื่อการสอน เป็นปัจจัยที่สถาบันการศึกษาควบคุมได้

ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย (2532) พบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราชออกกลางคัน ไม่สามารถศึกษาจนสำเร็จเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การไม่มีเวลาในการศึกษา การที่มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากขึ้น การขาดการแนะนำปรึกษาจากผู้สอน การที่เนื้อหาในเอกสารการสอนบางชุดวิชามีมากเกินไป และมีความซ้ำซ้อน

บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และคณะ (2538) วิเคราะห์สาเหตุการลาออกกลางคันของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จากการสอบถามนักศึกษาที่ลาออกกลางคันตั้งแต่ปีการศึกษา 2530-2534 พบว่าสาเหตุการออกกลางคันได้แก่ ความรู้ความสามารถในการเรียนในระบบการเรียนการสอนทางไกล ความพร้อมในการเรียน ความพึงพอใจในการเป็นนักศึกษา และการบริการของมหาวิทยาลัย

การที่สถาบันรู้และเข้าใจถึงเหตุผลว่าทำไมนักศึกษาจึงลาออกกลางคัน ปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษาเรียนไม่สำเร็จ จะช่วยให้สถาบันปรับนโยบายการรับเข้า การคัดเลือกนักศึกษา และวิธีที่จะช่วยนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม

3. การบริการการศึกษา: บริการช่วยเหลือผู้เรียนให้คงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล

3.1 ความหมายของบริการสนับสนุนการศึกษา

Ormond Simpson (2004) กล่าวว่า การศึกษาทางไกลและระบบเปิดเริ่มขึ้นเมื่อประมาณ 150 กว่าปีที่แล้ว ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดเกิดขึ้นมากมาย และได้มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ โดยนำเอาสื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้โดย Ormond Simpson ได้เขียนหนังสือ *Supporting Students in Open and Distance Learning* ซึ่งหนังสือดังกล่าว มุ่งเน้นกิจกรรมเฉพาะด้านหนึ่งของการศึกษาในระบบเปิด นั่นคือ การบริการช่วยเหลือผู้เรียนที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งที่ผ่านมาบริการนี้ยังไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควรอาจเป็นเพราะมีปัจจัยด้านอื่นที่น่าสนใจมากกว่าหรือสถาบันอาจมองไปที่คุณสมบัติของผู้เรียน ซึ่งคิดว่าจะมีผลต่อการออกกลางคันมากกว่า แต่ปัจจุบันนี้ปัญหาการออกกลางคันจะเด่นชัดมากขึ้น การรักษาให้นักศึกษาคงอยู่จึงเป็นเรื่องจำเป็นมากขึ้น

Simpson ได้ให้นิยามไว้ว่า คำว่า “บริการช่วยเหลือผู้เรียน” หรือบริการช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล ว่ามีการใช้คำหลายคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น การแนะแนว (guidance) การให้คำปรึกษา (counseling) การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียน (student support) และคำอื่นๆ อีกซึ่งแต่ละสถาบันจะใช้คำเหล่านี้ในโอกาสต่าง ๆ กันสำหรับในหนังสือเล่มนี้ใช้คำว่า “Student Support” และให้ความหมายว่า หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่นอกเหนือจากการจัดเตรียมสื่อการเรียน การสอนและการจัดส่งเอกสารการเรียนการสอน ไปยังผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อมุ่งช่วยเหลือผู้เรียนให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ

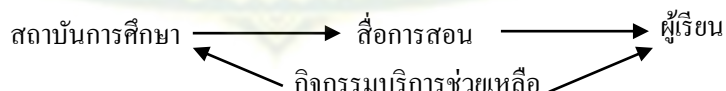
Simpson ได้แสดงให้เห็นถึงบริการการศึกษาในโมเดลของการศึกษาทางไกล

โมเดลของการศึกษาทางไกลและระบบเปิดมีหลายแบบ โมเดลที่พบโดยทั่วไป ได้แก่

โมเดลที่ 1



โมเดลที่ 2



จากนิยามที่ให้โดย Simpson และจากการศึกษาเพิ่มเติมจากนักการศึกษาทำอื่นๆ สามารถสรุปความหมายของบริการการศึกษาได้ดังนี้ (สรุปจากสุมาลี สังข์ศรี 2551 หน้า 147 – 150) การบริการการศึกษาหรือบริการสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นบริการที่สถานับการศึกษาในระบบ

การศึกษาทางไกล จำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัดควบคู่ไปกับการเรียนการสอนและจำเป็นต้องจัดให้ทั่วถึง สะดวกและ ทันเวลา

บริการสนับสนุนการศึกษา (Learning Support Service) เป็นบริการที่สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานผู้จัด การศึกษาทางไกลจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อช่วยผู้เรียนให้สามารถเรียนได้สำเร็จหรือเรียนจนจบหลักสูตร เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ของการศึกษาทางไกลเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีภาระหน้าที่การงาน ภาระทางครอบครัวและภาระทางสังคม มากมาย ไม่มีเวลาให้กับ การเรียนเพียงอย่างเดียว บางครั้งอายุมาก จบจากการศึกษาไปนาน ไม่มั่นใจในการเรียน ต้องเผชิญปัญหา ต่างๆ เพราะฉะนั้นบริการนี้จึงจำเป็น นักการศึกษาหลายท่าน กล่าวว่า เป็นบริการที่ช่วยให้การศึกษา ทางไกลประสบผลสำเร็จ ขอบเขตของบริการที่จัดอาจแตกต่างกันไปแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวนและลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรที่จัด ความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบัน บริการที่จัดส่วนมาก ได้แก่

- บริการข่าวสารข้อมูลจากสถาบัน
- การพบปะระหว่างผู้เรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษา
- การพบกลุ่มระหว่างผู้เรียน
- การสอนเสริม/ สัมมนาเสริม/ สัมมนาเข้ม
- บริการสื่อเสริม
- บริการตอบปัญหา ให้คำแนะนำในเรื่องวิธีเรียน
- บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ
- การจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ
- บริการห้อง lab หรือสถานที่ฝึกปฏิบัติ
- บริการทุนสนับสนุนการเรียน

3.2 ความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียน

Simpson ได้กล่าวถึง เหตุผลที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียนนั้นมี มากมายหลายเหตุผล อาจสรุปเป็นกลุ่มใหญ่ๆได้ 3 กลุ่ม คือ

1. เหตุผลในทางปฏิบัติ ประกอบด้วย

1.1 ความคงอยู่ของผู้เรียน เป็นที่เชื่อกันว่าบริการสนับสนุนหรือบริการช่วยเหลือจะช่วย ให้ผู้เรียนคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลได้

1.2 ความต้องการของผู้เรียน บริการช่วยเหลือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้เรียนพิจารณาประ กอบ การตัดสินใจเลือกสถานศึกษา

2. เหตุผลในทางทฤษฎี ประกอบด้วย

2.1 ผู้เรียนรู้สึกโดดเดี่ยว ในระบบการศึกษาทางไกล ผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเอง ซึ่งค่อนข้างโดดเดี่ยว บริการช่วยเหลือผู้เรียนจะช่วยให้ผู้เรียนได้ใกล้ชิดกับผู้สอน เพื่อนและสถาบัน

2.2 การเรียนในระบบทางไกล ผู้เรียนบริหารการจัดการเรียนของตนเอง บริการช่วยเหลือผู้เรียน จะให้โอกาสผู้เรียนได้แสวงหาวิธีเรียนและปรับวิธีเรียนได้เหมาะสมกับตนเอง

3. เหตุผลในเชิงจิตวิทยา

ผู้เรียนที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมีทั้งปัญหาการเรียนและปัญหาส่วนตัว เช่น เจ็บป่วย หย่าร้าง มีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอสำหรับบางวิชา ฯลฯ ผู้เรียนเหล่านี้ต้องการการกระตุ้นการให้กำลังใจและการช่วยเหลือ

3.3 ประเภทของบริการช่วยเหลือผู้เรียน

นักการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ได้กล่าวถึงประเภทของบริการช่วยเหลือผู้เรียนว่ามีหลายประเภท ดังนี้ อัลเลน (Allen, 1993) ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางจัดบริการช่วยให้นักศึกษาให้คงอยู่ ว่าต้องให้บริการช่วยเหลือในด้านต่อไปนี้

ด้านการรับเข้า ควรใช้กลยุทธ์การตลาด สถาบันต้องเข้าใจว่า กลุ่มเป้าหมายต้องการเข้าเรียนในสถาบันที่ตรงกับความต้องการของเขา กลุ่มเป้าหมายควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและให้แรงจูงใจ หรือทำทนายที่อยากจะเข้าเรียน ความพยายามที่แสวงหาผู้เรียนควรพิจารณาคำนึงงบประมาณ เวลา ขั้นตอนและผู้เรียนจะเรียนได้สำเร็จต้องใช้ความพยายามหรือระยะเวลาเพียงใด

การช่วยเหลือด้านการเงิน เป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยผู้เรียน อาจจะทำโดยให้ทุน การทำงาน บางเวลาคำแนะนำในการจัดการการเงิน การบริการช่วยเหลือทางการเงินที่สถาบันบริการควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพราะจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเข้าเรียน

การปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศ ควรจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยนักศึกษาอย่างต่อเนื่องในการปรับตัวเข้ากับ การเรียนในสถาบันได้ ควรมีกิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นตลอด โปรแกรมการศึกษา ควรมีช่วง (Session) ที่ให้ทักษะการเรียนรู้ ควรเป็นเรื่องที่จะต้องจัดโดยมีหลากหลายหัวเรื่อง เช่น การบริหารเวลา ทักษะการเรียนรู้ การเรียนรู้ที่จะใช้แหล่งการเรียนรู้และหัวข้ออื่น ๆ ที่เสนอแนะโดยผู้เรียน

การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ สถาบันควรเตรียมนักแนะแนวและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางคำแนะนำ ซึ่งมีความตระหนัก และเข้าใจในปัญหาของผู้เรียนที่ทำงานแล้ว ซึ่งเป็นผู้เสี่ยงต่อการออกกลางคัน ปัจจัยสำคัญสำหรับนักศึกษาเหล่านี้คือ การได้รับการสนับสนุนจาก

ครอบครัวและเพื่อน การแนะแนวควรช่วยให้นักศึกษาได้สื่อสาร สิ่งที่เขาต้องการและการสนับสนุนที่ต้องการ

โปรแกรมช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานอ่อน

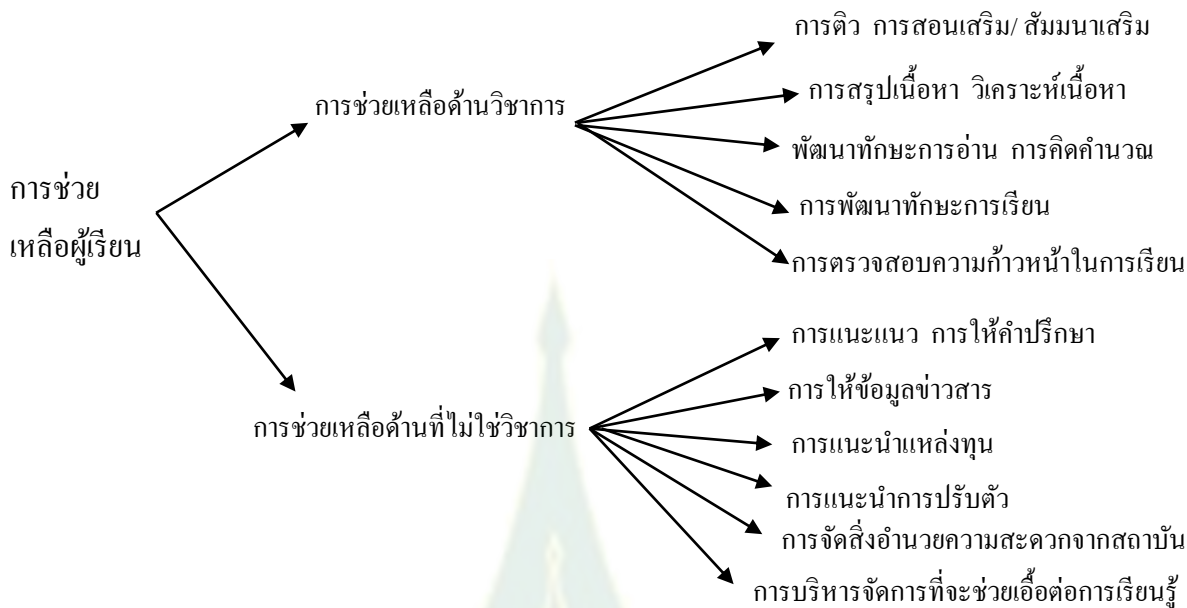
การจัดโปรแกรมช่วยเหลือการเรียนเพื่อช่วยนักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาอ่อนกว่าผู้อื่น โปรแกรมควรออกแบบเพื่อจะช่วยนักศึกษาให้ได้รับการเติมเต็มให้มีความพร้อมเท่าเทียมกับผู้อื่น การวางแผนอาชีพ

การวางแผนอาชีพ ควรจะเป็นบริการลำดับต้น ๆ ที่สถาบันการศึกษาจัดบริการแก่ผู้เรียน โนแอล (Noel, 1985) กล่าวว่า การมีโปรแกรมวางแผนอาชีพที่มีประสิทธิภาพมีส่วนต่อการคงอยู่ของนักศึกษา นักศึกษาไม่ควรถูกบังคับให้เรียนต่อไป ถ้าไม่ใช่โปรแกรมที่ตรงกับความต้องการของเขา ควรได้มีการแนะนำก่อนเขาตัดสินใจ

ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยครู เกลเซอร์ (Gleazer, 1980 อ้างจาก : อัลเลน Allen 1993) กล่าวว่า ครูควรเลือกเนื้อหา ออกแบบกิจกรรมและเลือกวิธีในการถ่ายทอดความรู้ให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียน ผู้เรียนผู้ใหญ่ชอบคอร์สที่บอกรายละเอียดล่วงหน้า ไม่กระทบกับตารางการทำงานและกิจกรรมครอบครัว มีความพร้อมนำไปใช้ประโยชน์ได้

ด้านกิจกรรมนักศึกษา ควรส่งเสริมให้นักศึกษาได้มาทำกิจกรรมร่วมกัน ได้พบปะช่วยเหลือกัน

Simpson (2004) ได้แบ่ง บริการช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล เป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ การช่วยเหลือด้านวิชาการ (academic support) และการช่วยเหลือที่ไม่ใช่วิชาการ (non - academic support)



ภาพการบริการช่วยเหลือผู้เรียน

1) บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านที่ไม่ใช่วิชาการ - บริการให้คำแนะนำปรึกษา

บริการให้คำแนะนำปรึกษาประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การเสนอแนะ และการสำรวจเพื่อตัดสินใจ ดังนี้

การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นกระบวนการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม และทันเวลาเกี่ยวกับสิ่งที่ศึกษา

การเสนอแนะ เป็นกระบวนการของการชี้ให้เห็นทางเลือกหลายๆทางแล้วชี้แนะว่าทางเลือกใดน่าจะเหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด

การสำรวจเพื่อตัดสินใจ เป็นกระบวนการของการช่วยเหลือผู้เรียนให้สามารถค้นหาทางเลือกที่จะเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาหรืออาจเป็นการช่วยกันวิเคราะห์ให้เห็นจุดเด่น จุดอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

ลักษณะของเรื่องที่จะให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

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

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

2) บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ - การสอนเสริม/การสอนทบทวน/การสัมมนาเสริม

การช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ โดยเฉพาะด้านการเสริมความรู้หรือการสอนทบทวน ประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่าง ได้แก่ การอธิบายหลักสูตร การอธิบายเนื้อหาวิชา การให้ผลย้อนหลัง การประเมินอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การส่งเสริมความก้าวหน้าในการเรียน การพัฒนาทักษะการเรียน ทักษะการเรียนรู้ที่ควรส่งเสริม มีดังนี้



ภาพการบริการช่วยเหลือผู้เรียนด้านวิชาการ – การสอนเสริม/การสอนทบทวน

การพัฒนาทักษะการเรียน

ทักษะการเรียนที่ควรพัฒนาประกอบด้วยทักษะ 3 กลุ่ม คือ ทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะด้านเจตคติ และทักษะด้านการจัดการ แต่ละด้านมีทักษะย่อยๆ อีกมากมาย เมื่อพิจารณาตามช่วงเวลาของการเรียน ทักษะเหล่านี้ควรที่จะพัฒนาให้แก่ผู้เรียนแต่ละระยะ ดังนี้

ระยะเวลาของหลักสูตร	สิ่งที่ต้องทำ/พัฒนา
1. ก่อนเริ่มต้นหลักสูตร	- การตัดสินใจที่จะเริ่มเรียน - ความรู้สึกในการเริ่มเป็นผู้เรียน - แรงจูงใจในการเรียน
2. เมื่อหลักสูตรเริ่ม	- การจัดเวลา - การสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน - การสนับสนุนจากผู้เรียนด้วยกัน
3. ขณะเรียน	- การศึกษาเพื่อการเรียน - การวางแผนการเรียน - การอ่าน การคำนวณ ฯลฯ
4. ก่อนสอบ	- การทบทวน - ทักษะการทำข้อสอบ
5. ผลการสอบ	- เรียนรู้ที่จะเผชิญกับการสอบไม่ผ่าน - การเตรียมตัวสำหรับวิชาต่อไป

วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล

นอกจากแบ่งประเภทการให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ แล้ว Simpson ยังได้เสนอวิธีการให้ความช่วยเหลือผู้เรียนแบบต่างๆ อีก ดังนี้

1) การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนด้วยวิธีทางไกล

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

- บริการช่วยเหลือโดยการเขียน ได้แก่ จดหมายหน้าตอบปัญหาในข่าวเวียน แผ่นพับ (เช่น แผ่นพับ แนะนำการเรียน การแบ่งเวลา ฯลฯ)

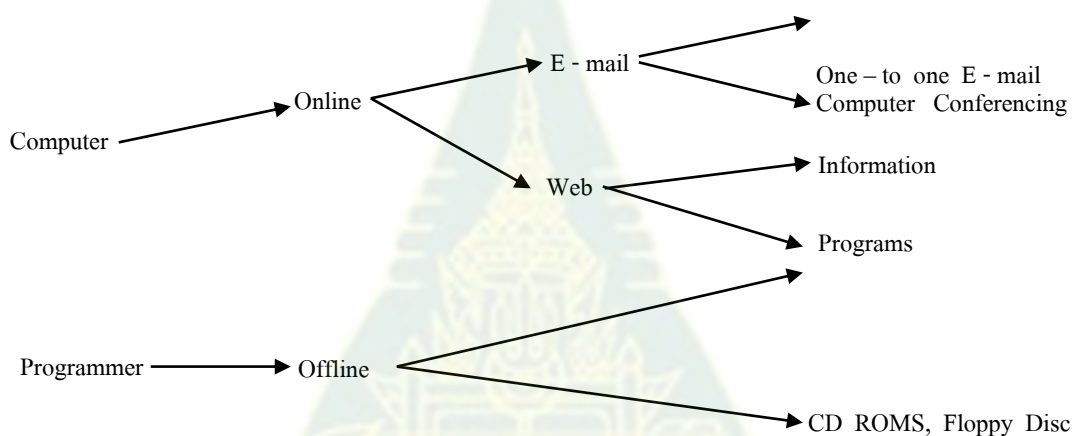
- บริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ สามารถจัดได้หลายลักษณะ เช่น การโทรศัพท์ระหว่างบุคคล

- การจัดสัมมนาทางโทรศัพท์ (conference calling) เป็นต้น

- บริการช่วยเหลือโดยใช้ (Videophone Calling)
- บริการช่วยเหลือโดยใช้ (voice – mail system)
- บริการช่วยเหลือโดยใช้วีดีโอเทป (videotapes)
- บริการช่วยเหลือโดยใช้ข้อดีโอเทป (audiotapes)
- บริการช่วยเหลือโดยให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำทางวิทยุ
- บริการช่วยเหลือโดยให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำทางโทรทัศน์

2) การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนสามารถดำเนินการได้หลายลักษณะ ดังนี้



ภาพการให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์

3) การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนแบบเผชิญหน้า

การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนแบบเผชิญหน้าเป็นวิธีการที่ให้ประโยชน์ต่อนักศึกษามาก เพราะสามารถให้บริการช่วยเหลือทั้งในเรื่องวิชาการและไม่ใช่วิชาการ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงประเด็น แก้ปัญหาได้ชัดเจน ถึงแม้จะมีจุดอ่อนในเรื่องค่าใช้จ่าย และทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต้องใช้เวลาพอ การบริการช่วยเหลือแบบเผชิญหน้า กระทำได้หลายลักษณะได้แก่

1. พบกันตัวต่อตัว
2. พบกันแบบเป็นกลุ่มในการพบกันแบบเป็นกลุ่ม ผู้ให้บริการสามารถนำวิธีการหลายๆอย่างมาใช้ เช่น การแนะนำชื่อเพื่อนต่อกัน การระดมสมอง การเล่นเกมส์ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

4) บริการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีพื้นฐานต่างกัน

Simpson กล่าวว่า สถาบันการศึกษาทางไกลแตกต่างจากสถาบันการศึกษาทั่วไปตรงที่มีผู้เรียนที่มีพื้นฐานแตกต่างกันอย่างหลากหลาย เช่น พื้นฐานความรู้ ร่างกาย สติปัญญา ภาษา เป็นต้น ดังนั้นสถาบันการศึกษาทางไกลจึงต้องมีวิธีการช่วยเหลือผู้เรียนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (1) วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีพื้นฐานการศึกษาต่ำ
- (2) วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีความผิดปกติทางด้านร่างกาย
- (3) วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจ
- (4) วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่เป็นผู้ต้องขังหรืออยู่ในสถานดูแลเฉพาะ
- (5) วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ
- (6) วิธีการช่วยเหลือผู้เรียนที่อยู่ต่างประเทศ

การบริการช่วยเหลือผู้เรียนจากผู้เกี่ยวข้องภายนอกสถาบันการศึกษา

นอกจากการให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนโดยสถาบันการศึกษาแล้ว Simpson ยังกล่าวว่า มีกลุ่มผู้เกี่ยวข้องจากภายนอกสถาบันการศึกษา ซึ่งสามารถให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนได้อย่างมากอีกด้วย บริการช่วยเหลือผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากผู้เกี่ยวข้องภายนอกสถาบันการศึกษา อาจจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 การช่วยเหลือจากครอบครัวและเพื่อน กลุ่มที่ 2 การช่วยเหลือจากผู้เรียนด้วยกัน และกลุ่มที่ 3 การช่วยเหลือจากนายจ้าง

กลุ่มที่ 1 การช่วยเหลือจากครอบครัว (สามี – ภรรยา) และเพื่อน ผู้เขียนได้ยกตัวอย่างงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการช่วยเหลือจากสามี – ภรรยา มีผลอย่างมากต่อการเรียนสำเร็จของผู้เรียน เช่น ช่วยให้มีเวลา ช่วยเลี้ยงดูบุตรให้ ช่วยให้กำลังใจ ฯลฯ บางคนได้รับการช่วยเหลืออย่างดีจากพ่อและแม่ หรือบุตร วิธีที่จะให้ผู้เรียนได้รับการช่วยเหลือจาก สามี – ภรรยา หรือครอบครัว หรือเพื่อน สถาบันอาจจะทำเป็นแผนพบให้รายละเอียดเกี่ยวกับว่าผู้เรียนต้องเรียนอย่างไร และต้องทำกิจกรรมอะไรบ้างในระหว่างเรียนละความช่วยเหลือที่สามี – ภรรยา ครอบครัวหรือเพื่อนควรให้แก่ผู้เรียนมีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 2 การช่วยเหลือจากผู้เรียนด้วยกัน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

- 1) ผู้เรียนที่เรียนวิชาหรือระดับเดียวกัน (peer support)
- 2) ผู้เรียนที่เรียนจบไปแล้ว (mentoring support) ทั้ง 2 ลักษณะ มีการจัดกลุ่มให้

พบปะช่วยเหลือกันเป็นระยะๆ

กลุ่มที่ 3 การช่วยเหลือจากนายจ้าง นายจ้างอาจช่วยเหลือในลักษณะของทุนสนับสนุน และ/หรือการยืดหยุ่นเวลาทำงานให้ เป็นต้น บางสถาบันการศึกษาทำเป็นแผนพับแจกนายจ้างให้รู้ว่า ผู้เรียนต้องทำอะไรบ้าง และต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้างจากนายจ้าง

ชาร์มา (Sharma, 2005) เน้นที่ บริการช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อการคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล Sharma กล่าวว่า การคงอยู่ของผู้เรียนขึ้นอยู่กับ โครงสร้างของหลักสูตร การนำเสนอเนื้อหา และ นโยบายของสถาบัน นอกจากนี้การบริการช่วยเหลือยังมีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการคงอยู่ของผู้เรียน

จากการศึกษาของชาร์มา สถาบันการศึกษาทางไกลใช้หลากหลายวิธีการ ได้แก่ เริ่มต้นด้วย ขั้นตอนการรับเข้าศึกษา (Admission) โปรแกรมการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach Programmes) การรู้จักสถาบัน (Know-about Institution) ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการสนับสนุนผู้เรียน (Student Support Services) การใช้เทคโนโลยีในระบบการศึกษาทางไกล การประชุมพิเศษและการติดตามนักศึกษาและหลายวิธีผสมกัน

- กระบวนการรับเข้าศึกษา (Admission Process)

ควรมีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเข้า การให้คำแนะนำ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้ กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเข้าเรียน ควรเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง เพราะกลุ่มเป้าหมายจะได้มองเห็นอนาคตการทำงานทำให้ง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าด้วย

- โปรแกรมการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach Programmes) บีน (Bean, 1980)

แนะนำว่าสถาบันควรเข้าถึงครอบครัวและกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้รู้ว่าสถาบันเปิดสอนอะไรบ้าง มีบริการอะไรบ้าง บริการช่วยเหลือเพื่อให้ผู้เรียนตัดสินใจได้ถูกต้อง

- การจัดโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการ (Best Fit Approach 1)

กริทส์ (Grites, 1979) กล่าวว่า การจัด โปรแกรม หรือ กิจกรรม ที่ตรงกับ ความต้องการ ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายจะช่วยให้ นักศึกษาคงอยู่

- บริการสนับสนุนการศึกษา (Student Support Services)

บรินเดย์ (Brindley, 1985) กล่าวว่า การขยายบริการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยการคงอยู่ของนักศึกษา ผู้บริหารการศึกษาทางไกลควรจะให้บริการช่วยเหลือทางวิชาการ เพื่อให้สนองความต้องการของผู้เรียน ในขณะที่ เคลอร์ (Keir, Kirkby., 1999) กล่าวว่าบริการที่สำคัญ ได้แก่ แหล่งข้อมูล เช่น ห้องสมุด การช่วยเหลือทางเทคโนโลยีในการใช้คอมพิวเตอร์ การติว บริการออนไลน์ เช่น การลงทะเบียน การให้คำแนะนำปรึกษา

- การใช้เทคโนโลยีในระบบการศึกษาทางไกล

การเข้าถึงบทเรียนออนไลน์หรือบทเรียนทาง Web ที่จัดทำขึ้นโดยสถาบันการศึกษา เป็นปัจจัยที่สำคัญมากสำหรับผู้เรียนในระบบนี้ สำหรับผู้สอนต้องมีความรู้ที่เหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอเนื้อหา และถ่ายทอดสู่ผู้เรียนรวมทั้งใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาที่อยู่ไกล นอกจากนี้พบว่า การตอบคำถามผู้เรียนตรงเวลามีส่วนช่วยในการเรียนของผู้เรียนมาก

- สื่อ/บทเรียน

ชาร์มา (Sharma, 2005) กล่าวว่า การออกแบบบทเรียนสำหรับนักศึกษาทางไกล ไม่ควรสร้างอุปสรรคให้แก่ผู้เรียน เนื้อหาวิชา รูปแบบการนำเสนอ วิธีการถ่ายทอดเนื้อหา มีผลอย่างมากต่อการคงอยู่ของนักศึกษา

- โปรแกรมการปฐมนิเทศ

ชาร์มา (Sharma, 2005) โคล, เคนเนธ เอ็ม และฟอนแซกแกน, และโครเก็ต (Crockett, 1984) กล่าวว่า การปฐมนิเทศควรเป็นการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่นักศึกษาเพื่อจะใช้ในการปรับตัวในการเรียน นักศึกษาควรได้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรที่เปิดสอน สิ่งที่สถาบันคาดหวังว่าจะผลิตบัณฑิตให้เป็นอย่างไร บริการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่สถาบันจัดแนวทางการติดต่อระหว่างนักศึกษากับอาจารย์และสถาบันบริการเรื่องทุนการศึกษา บริการแนะแนวให้คำปรึกษา บริการสอนซ่อมเสริม บริการให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ

- โปรแกรมการติดตามนักศึกษา

ชาร์มา (Sharma, 2005) พบว่า การช่วยเหลือติดตามนักศึกษา โดยกลุ่มเพื่อนและคณาจารย์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จ

- วิธีการที่หลากหลาย

ไพร์ช (Price, 1993) เสนอกลยุทธ์ในการช่วยการคงอยู่ของนักศึกษา เช่น จัดตั้งศูนย์สตรีเพื่อให้การช่วยเหลือนักศึกษาหญิง จัดสัมมนาเพื่อส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนให้มีการจ้างงานนักเรียนภายในสถาบัน จัดโครงการพัฒนาสาขาวิชา ส่งเสริมการจัดตั้งองค์กรนักศึกษา

4. มหาวิทยาลัยเปิด

4.1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (Sukhothai Thammathirat Open University) (STOU)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นมหาวิทยาลัยแห่งเดียวในประเทศไทยที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกลเพียงอย่างเดียวโดยไม่มีชั้นเรียน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้รับการสถาปนาขึ้นในปี พ.ศ. 2521 เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งที่ 11 ใต้พระราชทานนามจาก

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยอันเชิญพระนามของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อครั้งทรงดำรงพระอิสริยยศเป็น กรมหลวงสุโขทัยธรรมราชา มาเป็นตั้งเป็นชื่อของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเริ่มเปิดทำการสอนเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2523 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชาเป็น มหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้เรียนไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียน แต่สามารถเรียนด้วยตนเองจากสื่อประเภทต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดส่งไปให้

ปรัชญาของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชายึดหลักการศึกษาดูดชีวิต โดยขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและมุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป ให้โอกาสแก่ผู้ประกอบอาชีพแล้วเพิ่มพูนวิทยฐานะ โดยระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย

ปณิธานของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชาในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยระบบเปิด ยึดหลักการศึกษาดูดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จมัธยมศึกษา เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและสังคม ด้วยการจัดการเรียนการสอนโดยระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งใช้ระบบสื่อประสม โดยมีสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบของเอกสารการสอนและแบบฝึกปฏิบัติเป็นสื่อหลัก และมีเทปเสียง รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาทุกจังหวัด และการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งวิทยาการในชุมชนเพิ่มเติม

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกลชั้นนำของโลก ให้การศึกษาดูดชีวิตสำหรับทุกคน

พันธกิจของมหาวิทยาลัย

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

นโยบายของมหาวิทยาลัย

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

2. ด้านการวิจัย พัฒนาการบริหาร การดำเนินงานวิจัย และเผยแพร่ผลงานให้มีประสิทธิภาพ กำหนดทิศทาง สร้างความเป็นเลิศเฉพาะทาง สามารถตอบสนองความต้องการของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ขยายขอบเขต และรูปแบบของการบริการทางวิชาการ ไปสู่ประชาชนและท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการศึกษาและการบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและรักษาสภาพแวดล้อม อันเกิดจากการร่วมสร้างและใช้ประโยชน์จากสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมสารสนเทศ ตลอดจนสามารถชี้นำและเป็นที่ยิ่งของสังคมได้

4. ด้านการบริหารจัดการ พัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีความชัดเจนในพันธกิจและภาระรับผิดชอบ มีการประสานงานที่ดี มีกระบวนการควบคุมและติดตาม งานให้เป็นไปตามนโยบาย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อการเรียนรู้การใช้ชีวิต ความเป็นสุขลักษณะ และความสะอาดสบายในการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานทางวิชาการ

5. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดำเนินกิจกรรมและพัฒนาองค์กรด้านศิลปวัฒนธรรม ปลุกฝังให้คนไทยตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมให้มีการผสมผสานกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมเข้ากับภารกิจด้านอื่นๆ มุ่งอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและเพิ่มบทบาทของสถาบันในขอบเขตที่กว้างขวางยิ่งขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมราชใช้ระบบการศึกษาทางไกลในการจัดการศึกษา เป็นระบบการศึกษาที่เอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างศึกษาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่เป็นการศึกษาผ่านสื่อการสอนประเภทต่าง ๆ ในระบบสื่อประสมซึ่งประกอบด้วยสื่อหลักและสื่อเสริม สำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมราชใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และมีสื่อเหล่านี้เป็นสื่อเสริม ได้แก่ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง วิดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ การสอนเสริม และการฝึกปฏิบัติ (สำหรับบางวิชา) มหาวิทยาลัยใช้ระบบการศึกษาทางไกลนี้สำหรับการจัดการเรียนการสอนทุกระดับ ทั้งระดับประกาศนียบัตร ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

การศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยใช้ระบบการถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาสาระ ประสบการณ์ รวมทั้งการประเมินผลการศึกษา ดังนี้

- 1) ศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งให้ทางไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วยเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ เทปเสียงประจำชุดวิชา เทปเสียงประกอบชุดวิชา หนังสือและเอกสารอ่านประกอบ
- 2) ศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุกระจายเสียง เป็นรายการวิทยุกระจายเสียงประกอบชุดวิชา ชุดวิชาละประมาณ 10 รายการ รายการละประมาณ 20 นาที ตามตารางออกอากาศที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้นักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา
- 3) ศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อเสริมประจำหลักสูตรวิชาเอกของแต่ละสาขาวิชา รายการละประมาณ 30 นาที โดยมหาวิทยาลัยจะจัดส่งตารางออกอากาศรายการวิทยุโทรทัศน์ให้นักศึกษาทุกคนในแต่ละภาคการศึกษา
- 4) ศึกษาจากสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ ภาพถ่าย สไลด์ สื่อสามมิติ เทปเสียง ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ สื่อเหล่านี้จัดไว้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ทุกจังหวัด
- 5) การเข้ารับการสอนเสริม โดยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชาต่างๆ เป็นผู้เสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความกระจ่างด้วยการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักศึกษาเกี่ยวกับเอกสารการสอนที่ศึกษา นอกจากนี้ยังจัดสอนเสริมทางไกลผ่านดาวเทียมให้กับนักศึกษาอีกทางหนึ่งด้วย
- 6) การให้บริการเทปเสียงและวีดิทัศน์แทนการสอนเสริม สื่อเสริมประเภท วีดิทัศน์และเทปเสียง จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบหรือแทนการสอนเสริม บริการฉายวีดิทัศน์ที่ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดทุกจังหวัด ส่วนเทปเสียงแทนการสอนเสริม จัดบริการที่ศูนย์บริการการศึกษา เฉพาะกิจมุม มสธ. ในทุกจังหวัดเช่นกัน

7) กิจกรรมภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์ ในบางชุดวิชานักศึกษาต้องเข้ารับการฝึกภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์ โดยใช้เวลาศึกษาประมาณสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงต่อชุดวิชา มหาวิทยาลัยจะจัดแหล่งฝึกงานหรือฝึกภาคปฏิบัติ โดยมีกิจกรรมที่นักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติดังนี้

(1) การทำชุดทดลองด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยจะจัดส่งชุดทดลองสำหรับบางชุดวิชาให้นักศึกษาฝึกทดลอง ตามวิธีการที่แนะนำไว้ในเอกสารการสอน หรือสาธิตให้ดูทางโทรทัศน์ ชุดทดลองนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาผลการเรียนของชุดวิชา

(2) การปฏิบัติการในห้องทดลอง บางชุดวิชานักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เข้าห้องปฏิบัติการของสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงาน เช่น วิทยาลัย โรงพยาบาล โรงงาน เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นผู้เฝ้าและประเมินผลการปฏิบัติการของนักศึกษาตามความเหมาะสม

(3) การฝึกงาน ชุดวิชาบางชุดมีลักษณะเนื้อหาที่นักศึกษาจะต้องฝึกงานและดูงานในสถานประกอบการและวิชาชีพต่างๆ โดยนักศึกษาต้องทำรายงานส่งมหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการประเมินทุกครั้ง

(4) การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ชุดวิชาบางชุดนักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เข้าประชุมและสัมมนาทางวิชาการ ตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชุดวิชา

(5) การเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง ชุดวิชาบางชุด เช่น ชุดวิชาในสาขาวิชา วิทยาการจัดการ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หรือสาขาวิชานิติศาสตร์ นักศึกษาจะต้องเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง เพื่อฝึกทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหาและการดำเนินงาน

(6) การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ บางสาขาวิชาจะจัดให้มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะในหลักสูตรต่าง ๆ ของแต่ละสาขาวิชา โดยแต่ละสาขาวิชาจะมีวิธีการ รวมทั้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่ให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทราบเป็นรายบุคคล

3. นักศึกษาที่ต้องลงทะเบียนเรียนติดต่อกันทุกภาคการศึกษาปกติ หากมีความจำเป็นจะต้องลาพักการศึกษาในภาคการศึกษาใดก็ได้ 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 ยกเว้น ในกรณีที่สภาวิชาการกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

7. การรับ โอนนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น นักศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) เป็นนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง
2) สอบได้หน่วยกิตอย่างน้อยครบถ้วนตามหลักสูตรชั้นปีที่หนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาเดิม โดยได้เต็มสะสมนับถึงภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนการโอนไม่ต่ำกว่า 2.5 จากระบบ 4 เต็ม กรณีที่เป็นการวัดผลระบบอื่น มหาวิทยาลัยจะพิจารณารับโอนเป็นรายๆ ไป

3) นักศึกษารับโอน จะต้องลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 4 ภาคการศึกษาปกติ และใช้เวลาศึกษาไม่เกินสามเท่าของจำนวนภาคการศึกษาปกติที่เหลือตามหลักสูตร

8. การเทียบชุดวิชา สำหรับนักศึกษาที่สำเร็จชั้นปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัย และประสงค์จะศึกษาเพื่อรับปริญญาตรี หรืออนุปริญญาในสาขาวิชาอื่น โดยชุดวิชาที่จะได้รับการเทียบนั้น จะต้องเป็นชุดวิชาที่ปรากฏอยู่ในหลักสูตรของสาขาวิชาที่รับเข้าศึกษาจำนวนชุดวิชาที่เทียบให้ จะต้องไม่เกินครึ่งหนึ่งของจำนวนชุดวิชาทั้งหมดตามหลักสูตรของสาขาวิชาที่รับเข้าศึกษา

9. มหาวิทยาลัยอาจใช้วิธีการสอบเทียบความรู้ หรือยกเว้นไม่ต้องศึกษาชุดวิชาใดในหลักสูตรในหลักสูตรได้ตามความเหมาะสม การพิจารณารายละเอียดและการเทียบงานรายวิชา ให้อยู่ในดุลยพินิจของประธานกรรมการประจำสาขาวิชาที่จะรับเข้าศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสาขาวิชานั้นๆ

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยใช้ระบบการศึกษาทางไกลเช่นเดียวกับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับอื่นๆ กล่าวคือมุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าอย่างมีอิสระด้วยตนเอง ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำอย่างมีระบบ นักศึกษาจะดำเนินการศึกษาดังนี้

1. เข้ารับการปฐมนิเทศ หลังจากได้รับการตอบรับเป็นนักศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยจะกำหนดนัดหมายให้นักศึกษามาเข้ารับการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมความพร้อมในการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

2. การจัดการเรียนการสอนใช้ระบบทวิภาค คือแบ่งปีการศึกษาออกเป็น 2 ภาคการศึกษา คือ ภาค 1 และ ภาค 2 แต่ละภาคการศึกษามีระยะเวลาเรียนไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ แต่ละภาคการศึกษานักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนได้ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต และไม่เกิน 12 หน่วยกิต

3. สื่อหลัก การจัดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ทางวิชาการ จะจัดทำเป็นชุดวิชาที่มีลักษณะบูรณาการ แต่ละชุดวิชามีค่าไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต สำหรับนักศึกษاپริญญาโท ต้องศึกษา

เนื้อหาวิชา ประมาณ 4 วิชาหรือ 24 หน่วยกิต และทำวิทยานิพนธ์อีก 12 หน่วยกิต รวมเป็น 36 หน่วยกิต ส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ต้องศึกษาชุดวิชา 3 ชุดวิชา 18 หน่วยกิต และทำวิทยานิพนธ์อีก 24 หน่วยกิต รวมเป็น 42 หน่วยกิต

สื่อเสริม จะมีหลากหลายแล้วแต่อาจารย์ประจำวิชาจะกำหนด เช่น บทเรียน e-learning รายการโทรทัศน์ การสัมมนาเสริม เป็นต้น

1. นักศึกษา ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากสื่อสิ่งพิมพ์ของชุดวิชาที่ลงทะเบียน และอาจเสริมด้วย บทเรียน e-learning

2. เข้ารับการสัมมนาเสริม โดยทั่วไป ในการเรียนแต่ละชุดวิชา นอกจากนักศึกษาจะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากสื่อเอกสารแล้ว ยังมีการสัมมนาเสริมประมาณ 2 ครั้ง โดยอาจจัดที่มหาวิทยาลัยหรือที่ ศูนย์การเรียนรู้ในแต่ละท้องถิ่น บางวิชาอาจมีการสัมมนาทางออนไลน์เสริมด้วย

3. การทำวิทยานิพนธ์ เมื่อนักศึกษาเรียนจบทุกชุดวิชาแล้ว นักศึกษาจะต้องนำเสนอหัวข้อ วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจะกำหนดอาจารย์ที่ปรึกษาให้นักศึกษาแต่ละคน นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา จะทำการนัดหมายเพื่อให้คำปรึกษาเป็นระยะๆ ตลอดกระบวนการของการทำวิทยานิพนธ์

4. การเข้ารับการอบรมเข้มเสริมประสบการณ์มหาบัณฑิต (สำหรับปริญญาโท) และการอบรมเข้มเสริมประสบการณ์คณาจารย์ (สำหรับปริญญาเอก) เมื่อนักศึกษาเรียนครบทุกวิชาแล้ว มหาวิทยาลัยจะจัดอบรมดังกล่าวนี้ เพื่อเป็นการพบปะแลกเปลี่ยนและเสริมประสบการณ์ก่อนจบ การศึกษา

5. การเผยแพร่ผลการวิจัย เมื่อนักศึกษาทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว นักศึกษา ต้องทำการเผยแพร่โดยนำเสนอในการประชุมสัมมนา หรือการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร

หลักสูตรที่เปิดสอน

มหาวิทยาลัยเปิดรับนักศึกษารั้งแรกในระดับปริญญาตรีใน 3 สาขาวิชา(คณะ) คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ต่อมาได้เปิดสาขาวิชาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆเพื่อเป็นการขยายการศึกษา จนถึงปัจจุบันมี 12 สาขาวิชาคือสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ ทุกสาขาวิชาเปิดสอนปริญญาตรีในวิชาเอกต่างๆ มากกว่า 1 วิชาเอก เช่นสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ เปิดสอนปริญญาตรีถึง 6 หลักสูตร หรือ 6 วิชาเอก ได้แก่ ด้านหลักสูตรและการสอน ด้านบริหารการศึกษา ด้านการศึกษานอกระบบ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา และด้านการ

แนะแนว สาขาวิทยาการจัดการก็เปิดสอนปริญญาตรีหลายหลักสูตรเช่น ด้านการจัดการทั่วไป การจัดการงานก่อสร้าง เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยได้เริ่มเปิดสอนในระดับปริญญาโท โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ก่อน ได้แก่ ปริญญาโทด้านหลักสูตรและการสอนและด้านบริหารการศึกษา ด้านการศึกษานอกระบบ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา และด้านการแนะแนว ต่อมาสาขาวิชาอื่นๆ ก็เปิดสอนปริญญาโทครบทุกสาขาวิชา

ในปี พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยได้เริ่มเปิดสอนในระดับปริญญาเอก โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ก่อนเช่นเดียวกัน หลักสูตรที่เริ่มเปิดก่อนคือ การศึกษาทางไกล และการบริหารการศึกษา ต่อมาก็เป็นด้านหลักสูตรและการสอน การวัดและประเมินผลการศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา การศึกษานอกระบบ และการแนะแนว ต่อมาสาขาวิชาอื่นๆ ก็เปิดสอนปริญญาปริญญาเอกด้วย ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ศิลปศาสตร์ นิเทศศาสตร์ รัฐศาสตร์ เป็นต้น

ดังนั้น ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรทุกระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรประกาศนียบัตร 2 ปี และ 3 ปี ในวิชาเอกต่างๆ สำหรับผู้ที่ยังไม่ต้องการเรียนถึงระดับปริญญาตรี และมีประกาศนียบัตรหลังปริญญาตรีอีกหลายหลักสูตร

นอกจากมีหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และหลักสูตรประกาศนียบัตรต่างๆ สำหรับนักศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยยังเปิดหลักสูตรสำหรับประชาชนทั่วไปที่ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาที่สนใจ โดยมหาวิทยาลัยได้นำรายวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี มาเปิดสอนสำหรับประชาชนทั่วไปให้เลือกลงทะเบียนเรียนได้ โดยแต่ละวิชาใช้เวลาเรียน 1 ภาคการศึกษา เมื่อเรียนสำเร็จได้รับประกาศนียบัตรซึ่งเรียกว่าสัมฤทธิบัตรสำหรับวิชานั้นๆ วิธีการเรียนนั้น เรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลเช่นเดียวกับนักศึกษา

บริการการศึกษาหรือบริการช่วยเหลือผู้เรียน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีบริการช่วยเหลือผู้เรียนทุกระดับการศึกษาหลายประเภท ดังนี้

1) การปฐมนิเทศ เมื่อนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา สมัครเข้าศึกษากับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นักศึกษาจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกล

2) บริการให้ข้อมูลข่าวสารและตอบปัญหาต่างๆแก่นักศึกษาโดยศูนย์ One Stop Service เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่นักศึกษา บริการตอบคำถามและบริการช่วยเหลือเพื่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลแก่นักศึกษา

3) บริการแนะแนวให้คำปรึกษาโดยฝ่ายแนะแนวสำนักบริการการศึกษา เป็นการแนะแนวและให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษา ทั้งแบบเผชิญหน้าและแนะแนวผ่านสื่อต่างๆเช่น โทรศัพท์ e-mail จดหมาย เป็นต้น

4) บริการสอนเสริมหรือสัมมนาเสริม สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเรียกสอนเสริม สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียกสัมมนาเสริม ซึ่งเป็นการพบอาจารย์เพื่อทบทวนเนื้อหาวิชา ร่วมอภิปรายและตอบข้อซักถามต่างๆ การสอนเสริมหรือสัมมนาเสริมนี้จะจัดทั้งที่ศูนย์วิทย์พัฒนาและที่โรงเรียนประจำจังหวัดในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ

5) บริการของห้องสมุด ณ ที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมีเอกสารสิ่งพิมพ์และสื่อต่างๆสำหรับให้บริการแก่นักศึกษาอย่างมากมาย มีบริการสืบค้น บริการฐานข้อมูลต่างๆ บริการยืมสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดอื่นๆ

6) บริการคอมพิวเตอร์ ณ ที่ตั้งของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ขอใช้ใช้ในการพิมพ์งานต่างๆ

7) บริการทุนการศึกษาและทุนในการทำวิทยานิพนธ์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีบริการทุนการศึกษา สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสามารถสมัครขอรับทุนในการทำวิทยานิพนธ์ได้

8) บริการชมรมนักศึกษาหรือชมรมบัณฑิต ในแต่ละจังหวัดมหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีชมรมนักศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและชมรมบัณฑิตสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามาทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งกิจกรรมวิชาการและกิจกรรมสังคม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

9) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยมีศูนย์วิทย์พัฒนา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน 10 ศูนย์ กระจายอยู่ทุกภาคของประเทศ ศูนย์วิทย์พัฒนาจะให้บริการแก่นักศึกษาที่อยู่ในท้องถิ่น ทั้งในด้านการลงทะเบียน การตอบคำถาม การให้คำแนะนำ การแนะแนว การให้บริการห้องสมุดและบริการอื่นๆเพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา

10) บริการช่วยเหลือนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาพิการขึ้นที่มหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการช่วยเหลือแก่นักศึกษาพิการในด้านสื่อการเรียน การเข้ารับการสอนเสริมหรือสัมมนาเสริม การแนะแนว การช่วยเหลือต่างๆและการสอบ เป็นต้น นอกจากนี้ที่ศูนย์วิทย์พัฒนาทั่วประเทศก็ได้ให้บริการแก่นักศึกษาพิการเช่นเดียวกับที่มหาวิทยาลัยจัดด้วย

11) บริการแก่นักศึกษาที่เป็นผู้ต้องขัง เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีและปริญญาโทแก่ผู้ต้องขังในเรือนจำต่างๆด้วย มหาวิทยาลัยจึงจัดบริการแก่นักศึกษาเหล่านี้ ได้แก่

บริการปฐมนิเทศ แนะนำ สอนเสริม/สัมมนาเสริม ฝึกปฏิบัติ สื่อการศึกษา และการสอบ ทั้งหมดไปจัดบริการในเรือนจำ

12) บริการจัดสัมมนาเสนอผลการวิจัยสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยจะจัดสัมมนาปีละ 1 ครั้งเพื่อให้นักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการวิจัย และนักศึกษาที่ทำวิทยานิพนธ์แล้ว สามารถนำเสนอบทความวิจัยในการสัมมนาดังกล่าวได้

4.2 มหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (Open University Malaysia (OUM))

มหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน โดยจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2000 OUM เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนอันดับที่ 7 ในมาเลเซีย จัดรวมเข้ากับมหาวิทยาลัยเอกชนภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันการอุดมศึกษาเอกชน 1996 อย่างไรก็ตามสถาบันแห่งนี้ต้องแข่งขันกับกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 11 แห่ง ในด้านความสามารถ ชื่อเสียงและคุณภาพ

คำขวัญของ OUM คือ “มหาวิทยาลัยของปวงชน ” ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาของการศึกษาแบบประชาธิปไตย หลักปรัชญานี้อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การศึกษาควรจัดให้แก่ประชาชนทุกคน โดยไม่มีเงื่อนไขในเรื่องของเวลา สถานที่ อายุ และพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ

มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ที่ Jalan Tun Ismail, Kuala Lumpur นอกจาก main campusแล้ว มหาวิทยาลัยยังมี learning centres อีก 53 แห่ง โดย 48 แห่งกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ขณะที่อีก 5 แห่งอยู่ในต่างประเทศได้แก่ใน Yemen, Bahrain, Maldives, Ghana, และ Sri Lanka.

การบริหารของมหาวิทยาลัย

คล้ายกับมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป OUM มีสภามหาวิทยาลัย (the Senate) เป็นองค์กรสูงสุดที่ดูแลงานวิชาการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารวิชาการ (the University Academic Management Committee (UAMC)) ทำหน้าที่นำนโยบายจากสภามหาวิทยาลัยมาสู่การปฏิบัติ ในขณะที่คณะกรรมการการจัดการกลุ่ม (the Group Management Committee (GMC)) ดูแลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

คณะวิชาและหลักสูตรที่เปิดสอน

คณะวิชา

OUM มี 5 คณะวิชาและ 1 บัณฑิตวิทยาลัย ดังนี้คือ

1) คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ (Faculty of Business & Management (OUM Business School))

- 2) คณะศึกษาศาสตร์และภาษา (Faculty of Education and Languages)
- 3) คณะสังคมวิทยาประยุกต์ (Faculty of Applied and Social Science)
- 4) คณะสารสนเทศและการสื่อสาร (Faculty of Information Technology & Multimedia Communication)
- 5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Faculty of Science and Technology)
- 6) ศูนย์บัณฑิตศึกษา (Centre for Graduate Studies)

หลักสูตรที่เปิดสอน

OUM เปิดรับนักศึกษาครั้งแรก ในปี ค.ศ. 2001 ในปีแรกนั้น เปิดสอนเพียง 4 หลักสูตร มีนักศึกษา 753 คน อีก 10 ปีต่อมา(2011) มีนักศึกษามากกว่า 100,000 คน ได้เปิดหลักสูตรเพิ่มขึ้นมากกว่า 50 หลักสูตร มีผู้เรียนหลากหลายอาชีพ อาทิ ครู พยาบาล ข้าราชการ ลูกจ้างในภาคเอกชน ทหาร แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ และแม่แต่ผู้พิการ

ในปี ค.ศ. 2006 OUM เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงศึกษาธิการ ให้ใช้ระบบ open entry system ในการรับนักศึกษาเข้าเรียน ระบบการรับเข้าแบบเปิดหรือแบบยืดหยุ่น ก็คือทางเลือกที่ยืดหยุ่นเงื่อนไขในการรับเข้าที่ต่างไปจากมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป โดยการนำประสบการณ์การเรียนรู้และประสบการณ์การทำงานของผู้สมัครมาพิจารณาในการรับเข้า

หลักสูตรที่เปิดสอนครอบคลุมทุกระดับคือ:

- ระดับ Diploma
- ระดับปริญญาตรี
- ระดับปริญญาโท
- ระดับ Postgraduate Diploma
- ระดับปริญญา

ระบบการเรียนการสอน

ระบบการศึกษาทางไกลของ OUM OUM เปิดโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับประชาชนทั่วไป โดยไม่มีข้อจำกัดด้านอายุ อาชีพ ความสนใจ ประสบการณ์ ส่วนใหญ่ผู้ที่มาสมัครเรียนจะเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว มีภาระครอบครัวและสังคม OUM จึงต้องเตรียมการเป็นอย่างดีในการที่จะจัดการศึกษาโดยจัดหาสื่อที่เอื้อต่อธรรมชาติของผู้เรียนที่ทำงานแล้วดังกล่าว และจะต้องดำเนินการให้มีคุณภาพทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย ด้วยความพยายามดำเนินการอย่างดีที่สุด ทำให้ OUM กลายเป็นมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และมีการบริหารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนอย่างดียิ่ง

รูปแบบการศึกษาทางไกลของ OUM เป็นแบบ blended learning methodology คือการใช้สื่อผสมผสานในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เรียน สื่อผสมผสานนี้ประกอบด้วย:

- ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-managed learning module) ชุดการเรียนรู้นี้ผลิตขึ้นสำหรับแต่ละรายวิชา ผู้เขียนคือ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้นๆ จากมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในมาเลเซีย

- การเรียนแบบเผชิญหน้าหรือการสอนเสริม หรือการติว การสอนเสริมหรือการติวจะจัดขึ้นเป็นครั้งคราวสำหรับแต่ละรายวิชา การสอนเสริมเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนที่จะมาแนะนำแนวทบทวนและอภิปรายเนื้อหาวิชาและแบบฝึกหัด ผู้สอนประกอบด้วยคณาจารย์ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ที่จะช่วยให้นักศึกษาเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น การสอนเสริมนี้จัดขึ้นที่ศูนย์การเรียนรู้ในแต่ละท้องถิ่น นักศึกษาสามารถเดินทางไปยังศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่นของตนเอง

- E-Learning มหาวิทยาลัยได้จัดสร้างระบบ my VLE ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียน online ได้อย่างเต็มที่ นักศึกษาจะถูกกำหนดให้เข้าปฏิสัมพันธ์ใน online forum โดยใช้ learning management system (LMS) Ffโดยมีการอภิปรายกันระหว่างนักศึกษาเองและระหว่างนักศึกษากับผู้สอน รวมทั้งมีการประชุมทาง on line ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความรู้

- M-Learning เนื้อหาวิชาจะถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถ download ได้ ซึ่งนักศึกษสามารถเข้าถึงได้โดยใช้ desktop หรือ laptop computer นักศึกษาสามารถถ่ายโอนเนื้อหาเหล่านี้ ไปบนมือถือเพื่อศึกษาได้

OUM มีเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้ที่เข้มแข็ง โดยมีศูนย์การเรียนรู้ 53 แห่งทั่วประเทศ ตั้งอยู่ในเมืองของแต่ละภูมิภาค แต่ละศูนย์การเรียนรู้มีห้องสอนเสริม ห้อง lab computer ห้องสมุดและอุปกรณ์การเรียน online อย่างสมบูรณ์

ศูนย์สนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยมี ศูนย์สนับสนุนวิชาการ เพื่อช่วยการเรียนการสอนดังนี้

1. Centre for Instructional Design and Technology เป็นหน่วยงานที่ช่วยในการออกแบบการนำเนื้อหาไปผลิตในรูปสื่อการเรียนด้วยตนเอง

2. Institute of Quality, Research & Innovation เป็นหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม

3. Centre for Student Management เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการเกี่ยวกับผู้เรียน จำนวนผู้เรียน

4. Learner Service Centre เป็นหน่วยงานที่จัดบริการด้านต่างๆให้กับผู้เรียน เช่น ช่วยตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆในการเรียน

5. Institute for Teaching & Learning Advancement เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยหาวิธีพัฒนาการเรียน การสอนและการประเมินผล Institute นี้มีหน่วยงาน 3 หน่วยย่อย

5.1 Face-to-Face (F2F) Tutoring Learning and Support Unit

5.2 Online Tutoring Learning and Support Unit

5.3 Assessment Support Unit

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานคือพัฒนาคุณภาพของ tutors ทั้ง tutors ที่สอนแบบเผชิญหน้า และ tutors ที่สอนแบบ online เพราะมีความสำคัญต่อคุณภาพของการเรียนการสอน นอกจากนั้นยังดูแลในเรื่องการพัฒนาการวัดประเมินผลอย่างมีคุณภาพ

iRadio OUM เป็นสถานีวิทยุ internet ของมหาวิทยาลัยซึ่งตั้งขึ้นในปี 2007 และนับเป็นสถานีวิทยุ internet แห่งแรกของประเทศ สถานีจะออกอากาศเนื้อหาความรู้ที่มีในชุดการเรียนด้วยตนเองของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และมีการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อีกด้วย ลักษณะของรายการเป็นแบบการผสมผสานระหว่างความรู้และความบันเทิง

บริการสนับสนุนการศึกษา

OUM มีบริการสนับสนุนการเรียนของผู้เรียนหลายประเภท ได้แก่

- การให้ข้อมูลข่าวสารถึงนักศึกษาผ่านสื่อหลากหลายประเภท
- บริการให้คำแนะนำปรึกษา ผ่านสื่อประเภทต่างๆและแบบเผชิญหน้าทั้งที่ Main campus และที่ศูนย์การเรียนในทุกพื้นที่
- การบริการสอนเสริมซึ่งจัดในทุกศูนย์การเรียน
- การบริการห้องสมุดทั้งที่ Main campus และที่ศูนย์การเรียนในทุกพื้นที่ โดยมีทั้งห้องสมุดแบบทั่วไปและห้องสมุด digital ในห้องสมุดแบบทั่วไป มีหนังสือมากกว่า 30,000 เล่ม ในส่วนของ digital collection มี online data base ซึ่งบรรจุ มากกว่า 82,000 e-books และ 32,000 e-journal titles
- มีระบบ learning management system (LMS) ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัย

4.3 มหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูกา อินโดนีเซีย (Universitas Terbuka, Indonesia Open University)(UT)

การศึกษาทางไกลในประเทศอินโดนีเซีย เริ่มขึ้นจากการจัดให้มีโปรแกรมการจัดการศึกษาอบรมครูทางไปรษณีย์ เพื่อยกระดับความรู้และทักษะของครูประจำการในปี ค.ศ. 1955 ต่อมาการศึกษาทางไกลได้ขยายตัวมากขึ้น โดยนำไปใช้ในการเรียนการสอนในพื้นที่ห่างไกล ต่อมาในปี ค.ศ. 1981 ได้มีการจัดอบรมครูโดยวิธีการศึกษาทางไกลและให้วุฒิการศึกษาระดับDiploma ขึ้นอีก 2 โปรแกรม คือ โปรแกรมสำหรับยกระดับความรู้ ความสามารถของครูประจำการระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และในปี ค.ศ. 1982 เป็นโปรแกรมการศึกษาทางไกลสำหรับพัฒนาผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งผลจากโครงการเหล่านี้ช่วยสนับสนุนให้รัฐบาลตั้งมหาวิทยาลัยเปิด ที่มีชื่อว่า “Universitas Terbuka” หรือเรียกสั้น ๆ ว่า UT เพื่อให้โอกาสทางการศึกษาระดับสูงแก่ครูประจำการ ผู้ที่ทำงานและนักเรียนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

Universitas Terbuka (UT) เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ แห่งที่ 45 ของประเทศอินโดนีเซีย เปิดดำเนินการวันที่ 4 กันยายน ค.ศ. 1984 โดยอาศัยอำนาจตามพระราชกำหนดการบริหารราชการของประธานาธิบดีของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ฉบับที่ 41 ปี ค.ศ. 1984 ทำให้ระบบการศึกษาทางไกลได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักในประเทศอินโดนีเซีย UT นับเป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาแห่งเดียวในประเทศที่เปิดทำการเรียนการสอนแบบทางไกลเต็มรูปแบบ ซึ่งในปี ค.ศ. 2010 มีนักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 650,000 คน

วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งมหาวิทยาลัย

1. เพื่อให้โอกาสและขยายโอกาสการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนชาวอินโดนีเซียและชาวต่างชาติ
2. เพื่อให้บริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่ผู้ที่ทำงานหรือผู้ที่ไม่สามารถศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในระบบชั้นเรียนได้
3. เพื่อพัฒนาโปรแกรมวิชาการและวิชาชีพเพื่อผู้ที่อยู่ห่างไกลจากสถาบันการศึกษา และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของการพัฒนาประเทศ

วิสัยทัศน์

UT มีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ระดับโลก โดยการผลิต พัฒนา จัดการ เผยแพร่คุณภาพของการศึกษาทางไกลภายใน 2021

พันธกิจ

1. เพื่อจัดบริการให้ประชาชนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพระดับโลก ผ่านการจัดการเรียนรู้ในหลากหลายโปรแกรมของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาระบบการเรียนรู้ทางไกลของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อให้บริการและเผยแพร่องค์ความรู้ทางวิชาการและเป็นสถาบันที่ตอบสนองต่อความท้าทายในการพัฒนาชาติ

ระบบการเรียนการสอน

มหาวิทยาลัยใช้ระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกันแบบเผชิญหน้า แต่เป็นการถ่ายทอดความรู้โดยใช้ระบบสื่อประสม โดยมีสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักและสื่ออื่นๆ ที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เช่น เทปบันทึกเสียง วิดีโอ วิทยู โทรทัศน์ เป็นต้น เป็นสื่อประกอบ มหาวิทยาลัยไม่มีการจำกัดอายุของผู้เรียน ผู้เรียนจะสมัครเรียนเมื่อใดก็ได้ในรอบปี ไม่กำหนดเวลา จะเรียนสำเร็จเมื่อใดก็ได้ ตามความพร้อมและความสะดวก จะสอบกี่ครั้งก็ได้ มีเพียงข้อกำหนดเกี่ยวกับพื้นฐานการศึกษาของผู้สมัครเข้าเรียนว่าต้องสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยจะเรียนอย่างอิสระด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากสื่อที่มหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมและผลิตเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ โปรแกรมการเรียนการสอนทางวิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เทปบันทึกเสียง และวิดีโอ นอกจากนี้นักศึกษาสามารถหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดและยังมีการพบกันแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในการติวหรือสอนเสริม นอกจากนี้ นักศึกษาสามารถขอความช่วยเหลือทางวิชาการได้จากหน่วยบริการการศึกษาที่เรียกว่า Learning Program Unit of the Distance Learning Open University (UPBJJ-UT)

ผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างอิสระ จะเรียนเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับศักยภาพของตนเอง การเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพได้ ผู้เรียนจำเป็นต้องมีวินัยในตนเอง มีความคิดริเริ่ม แรงจูงใจที่จะเรียนรู้ และใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถที่จะเรียนอย่างสม่ำเสมอ ตามกำหนดเวลาของตนเอง

นอกจากนี้ UT ยังทำงานร่วมกับสถาบันที่มีจุดมุ่งหมายจะปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ปัจจุบันได้รับความไว้วางใจจากรัฐบาลเพื่อปรับปรุงคุณภาพของครู เช่น ครู โรงเรียนระดับประถมศึกษา เป็นต้น

คณะวิชาและหลักสูตรที่เปิดสอน

UT ประกอบด้วย 4 คณะคือ

1. คณะศึกษาศาสตร์และการฝึกอบรมครู (Faculty of Teacher Training and Education)
2. คณะเศรษฐศาสตร์ (Faculty of Economics)
3. คณะวิทยาศาสตร์ธรรมชาติและคณิตศาสตร์ (Faculty of Mathematics and Natural Sciences) และ
4. คณะสังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ (Faculty of Social and Political Sciences)

หลักสูตรที่เปิดสอนมีทุกระดับ ได้แก่

- หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
- หลักสูตรระดับปริญญาตรี
- หลักสูตรระดับอนุปริญญา
- หลักสูตรระดับประกาศนียบัตร

ตัวอย่างหลักสูตรที่เปิดสอน

Doctoral Programmes

1. Doctor of Philosophy in Education (Ph.D)
2. Doctor of Philosophy in Economics (Ph.D)
3. Doctor of Philosophy in Tourism Studies (Ph.D)

Master's degree programme

1. M.A. in Rural Development, M.A.(RD)
2. Commonwealth Executive Master of Public Administration (CEMPA)
3. M.Sc (Mathematics with Applications in Computer Science) (MACS)

Bachelor Degree Programmes

1. Bachelor of Science in Nursing (B.Sc. N)
2. Bachelor of Education (B. Ed)
3. Bachelor in Technology in Civil (Construction Management) (BTCM)

หลักสูตรระดับปริญญาตรี

UT เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นหลัก ซึ่งทั้ง 4 คณะ เปิดสอนระดับปริญญาตรี คณะที่ใหญ่ที่สุด คือ คณะการศึกษาและอบรมครู การเรียนการสอนมีรูปแบบสิ่งพิมพ์

เป็นสื่อหลัก เสริมด้วยสื่อการเรียนรู้แบบมัลติมีเดีย เช่น เทปเสียง วิดีทัศน์ ซีดี ซีดีรอม มีการออกอากาศทางวิทยุและทางโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน และสื่อการเรียนรู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นฐาน นอกจากนี้ UT ได้เริ่มที่จะนำสื่อการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรีทั้งหมดไปไว้ในห้องสมุดดิจิทัลตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008 สื่อการเรียนการสอนของ UT นี้ พัฒนาขึ้นโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงในเรื่องนั้นๆ จากมหาวิทยาลัยทั่วอินโดนีเซีย สื่อดังกล่าวเป็นที่ยอมรับมีมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในอินโดนีเซียนำไปสอนนักศึกษาด้วยในระดับปริญญาตรี นอกจากนี้นักศึกษาจะเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ แล้ว ยังมีการสอนแบบเผชิญหน้า วิชาละ 8 ครั้งต่อภาคการศึกษา ครั้งละ 2 ชั่วโมง บางรายวิชาจะมีการสอนติวทางไกลผ่านโทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ตด้วย ซึ่งการติวแบบเผชิญหน้าจะสอนติวโดยติวเตอร์ (Tutor) และอาจารย์ ซึ่งเป็นอาจารย์ของ UT และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยอื่นๆ การประเมินผลระดับปริญญาตรีจะประเมินทั้งระหว่างภาค (จากงานที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมายหรืองานที่เป็นการปฏิบัติ) และการสอบปลายภาคการศึกษา

หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของ UT เริ่มเปิดในปี ค.ศ. 2004 โดยเปิดใน 3 สาขาวิชา คือ การบริการสาธารณะ การจัดการ และการจัดการประมง ในระยะแรกเปิดสำหรับนักศึกษาที่อยู่ใกล้กับศูนย์ภูมิภาค ซึ่งมีบริการสนับสนุนด้านอินเทอร์เน็ตที่ดี ต่อมาได้ขยายไปยังภูมิภาคใหม่ๆ ที่ผู้เรียนสามารถเดินทางมาที่ศูนย์ได้ แต่ละรายวิชาจะมีการสอนออนไลน์ 8 ครั้ง และสอนแบบเผชิญหน้า 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา การสื่อสารหลักจะเป็นการสื่อสารออนไลน์ สื่อการสอนจะเป็นสื่อผสม ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงการสอนออนไลน์ และ web-based learning การประเมินผลในระดับบัณฑิตศึกษาจะประเมินทั้งงานระหว่างภาค ได้แก่ การเข้าร่วมสัมมนาและงานออนไลน์ แล้วสอบปลายภาค ซึ่งเป็นข้อสอบแบบอัตนัย

บริการสนับสนุนการศึกษา

มหาวิทยาลัยมีบริการช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาหลายประเภท ที่สำคัญได้แก่

1) บริการของศูนย์การศึกษาภูมิภาคของมหาวิทยาลัยหรือ Distance Learning Program Unit (UPBJJ-UT) มีอยู่ 37 ศูนย์ ใน 32 จังหวัด

UPBJJ-UT คือ หน่วยงานด้านการบริหารและบริการการศึกษาระดับภูมิภาค เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในระดับภูมิภาค หน้าที่หลักของ UPBJJ-UT คือการบริหารการศึกษา การเป็นสถานที่จัดกิจกรรมการเรียนการสอนและจัดหลักสูตรต่างๆ การบริการสื่อการศึกษา การจัดสอบ และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแนะแนว การให้บริการช่วยเหลือผู้เรียนในการเรียน

นอกจากนี้ UPBJJ-UT ยังมีความร่วมมือกับสถาบันต่าง ๆ ในท้องถิ่น เช่น

- ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน ในการขออาจารย์ มาช่วยเป็น
ติวเตอร์ เป็นวิทยากรในการฝึกปฏิบัติ เป็นอาจารย์คุมสอบ

- ความร่วมมือกับรัฐบาลท้องถิ่น เพื่อการจัดสอนเสริม การจัดสอบ และขอทุน
การศึกษาแก่ผู้เรียน

- ความร่วมมือกับสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์ ท้องถิ่น เพื่อถ่ายทอดรายการทางการ
ศึกษาและรายการสอนเสริมหรือสัมมนาเสริม

2. บริการสอนเสริม สัมมนาเสริมแก่นักศึกษา โดยจัดที่ศูนย์ UPBJJ-UT ในท้องถิ่นต่าง ๆ
การสอน/สัมมนาเสริมมีทั้งแบบเผชิญหน้าและแบบทางไกล คือผ่านวิทยุ โทรทัศน์และ อินเทอร์เน็ต

3. บริการฝึกปฏิบัติเสริมประสบการณ์ในบางวิชา ผู้เรียนต้องมีการฝึกปฏิบัติเสริม
ประสบการณ์ มหาวิทยาลัยจัดให้ ณ สถานที่ต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น

4. บริการถ่ายทอดความรู้หรือเนื้อหาสาระ โดยรายการวิทยุ และรายการโทรทัศน์ Q-
Channel and TV-Edukasi for broadcasting UT's TV programs; RRI for broadcasting radio tutorials;

5. บริการช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้แก่การช่วยเหลือในเรื่องการ
ลงทะเบียน การจัดส่งและติดตามสื่อการศึกษา การสมัครขอเทียบโอนผลการศึกษาและการให้บริการ
ช่วยเหลืออื่นๆเกี่ยวกับการเรียนของนักศึกษา

6. การจัดสอบโดยใช้คอมพิวเตอร์

ในปี ค.ศ. 2004 UT ได้เริ่มโครงการทดลองพัฒนาระบบการทดสอบ โดยใช้
คอมพิวเตอร์สาเหตุที่พัฒนาระบบนี้ขึ้นเพราะ

- นักศึกษาไม่สามารถเข้ารับการทดสอบตามตารางสอบที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้

- มีความสับสนของตารางสอบ

- การสอบทางคอมพิวเตอร์นั้นนักศึกษาสามารถเข้ารับการทดสอบใหม่เพื่อปรับระดับ
คะแนน (Grade) ได้

ในปี ค.ศ. 2005-2006 ได้มีการสำรวจการสอบผ่านคอมพิวเตอร์ในศูนย์ภูมิภาค 7 แห่ง
ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเข้ารับการทดสอบที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐาน
และมีความคาดหวังว่ามหาวิทยาลัยจะให้การทดสอบรูปแบบนี้แทน การทดสอบแบบดั้งเดิม การสอบ
โดยใช้คอมพิวเตอร์นี้ได้รับการพัฒนาและเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตหรือ World Wide Web ภายใต้การ
ทำงานร่วมกันกับศูนย์สอบของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันมีการจัดกาสอบทางคอมพิวเตอร์ มากกว่า 250
รายวิชา ซึ่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังว่าจะมีการทดสอบในรูปแบบนี้เพิ่มขึ้นในอนาคต

7. ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆเพื่อบริการการศึกษา เพื่อที่จะให้เกิดการบริการทางการศึกษาสูงสุดสำหรับนักศึกษาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศและต่างประเทศ UT ได้ร่วมมือกับสถาบันอื่น ๆ เช่น ธนาคาร BRI ธนาคาร Mandiri, Televisi Republik Indonesia (TVRI), Q-Channel, TV-Edukasi, Radio Republik Indonesia (RRI), วิทยุกระจายเสียงของรัฐและเอกชน สมาคมครูอินโดนีเซีย สถานทูตอินโดนีเซีย ห้องสมุด หอจดหมายเหตุแห่งชาติ สหกรณ์ เป็นต้น

4.4 มหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (The University of the Philippines Open University (UPOU))

มหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์เป็นมหาวิทยาลัยรัฐ จัดตั้งขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเครือข่ายแห่งที่ 5 ของมหาวิทยาลัยฟิลิปปินส์ โดยจัดตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ.1955 เป็นมหาวิทยาลัยการศึกษาทางไกลที่เน้นการวิจัย

มหาวิทยาลัย UPOU จัดตั้งขึ้นเพื่อเปิดโอกาสการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่บุคคลที่ต้องการศึกษาต่อและพัฒนาความรู้ของตนเอง แต่ไม่สามารถจะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยแบบชั้นเรียนได้ด้วยเงื่อนไขส่วนบุคคลและภาระในการประกอบอาชีพ UPOU ได้รับการยอมรับว่าเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านการเรียนทางไกล ดังปรากฏในกฎหมาย Open and Distance Learning Act ในปี 2014

วิสัยทัศน์

เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่อยู่ในระดับแนวหน้าของสังคมความรู้ ในฐานะที่เป็นสถานศึกษาชั้นนำของการเรียนรู้ที่เปิดกว้างและการศึกษาทางไกล

พันธกิจหลัก คือการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในระดับต่างๆ และพัฒนาความรู้และความสามารถของผู้เรียนให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตในสังคมฐานความรู้ในปัจจุบัน

เป้าหมายของการจัดบริการการศึกษา

UPOU มีเป้าหมายในการจัดการศึกษาดังนี้

1. จัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาและระดับที่ไม่ใช่ปริญญาในสาขาที่สนองความต้องการของผู้เรียนและสังคม
2. พัฒนาระบบการจัดการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพสาขาต่างๆ และพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. พัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ด้วยการศึกษาทางไกลให้เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียน

4. เป็นผู้นำในการพัฒนาผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาทางไกลและการเรียนรู้ระบบเปิดของประเทศ โดยใช้ ICI อย่างเหมาะสม

5. จัดให้ชุดการเรียนการสอนเข้าถึงสาธารณชนกลุ่มต่างๆ โดยการบริหารจัดการของสถาบัน ความร่วมมือและกลไกที่เหมาะสม

ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยและศูนย์การเรียน

มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ที่ Los Banos, Laguna ในพื้นที่ที่ติดกับสถาบันวิจัยข้าวนานาชาติ (International Rice Research Institute หรือ IRRI) ซึ่งมี Mount Makiling อยู่ตรงบ้านที่ main campus นี้ เป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี สำนักงานรองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ ศูนย์การเรียน คณะวิชา รวมทั้งศูนย์การเรียนดิจิทัลและห้องประชุม

นอกจาก main campus แล้ว มหาวิทยาลัยยังมีศูนย์การเรียนอีกหลายแห่ง ศูนย์การเรียนเหล่านี้ตั้งอยู่ใน campus อื่นๆ ของ University of Philippines และในมหาวิทยาลัยของรัฐในบางภูมิภาค ศูนย์การเรียนทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) รับสมัครเข้าศึกษา
- 2) ลงทะเบียน
- 3) ปฐมนิเทศ
- 4) จัดส่งสื่อการสอน
- 5) ลาพักการศึกษา
- 6) จัดสอบ
- 7) บริการสื่อการศึกษาจากห้องสมุด
- 8) การสอนเสริมแบบเผชิญหน้า
- 9) สอนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

สำหรับการช่วยเหลือนักศึกษาที่เรียนอยู่ในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยได้จัดให้มี Virtual Leaving Center เพื่อให้นักศึกษาติดต่อขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ทาง online

ระบบการเรียนการสอน

UPOU จัดการเรียนการสอนโดยระบบการศึกษาทางไกล (distance education) ในระบบการศึกษาทางไกลนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจจะอยู่ต่างสถานที่ต่างเวลา ไม่ได้พบกันโดยตรง ผู้เรียนรู้ด้วยตนเองตามอิสระโดยใช้สื่อการเรียนและแหล่งทรัพยากรต่างๆ ที่ออกแบบและผลิตโดยมหาวิทยาลัย สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อภาพ เสียง e-learning mobile learning ใน

ระยะเริ่มแรกผู้เรียนจะเรียนด้วยตนเองจากสื่อสิ่งพิมพ์ และมีการสอนเสริมแบบเผชิญหน้าโดยผู้สอน เป็นครั้งคราว จนกระทั่งปี ค.ศ. 2001 มหาวิทยาลัยเริ่มสอนเสริมและปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาแบบ online และปี 2004 ทุกวิชาปรับจากการสอนเสริมแบบเผชิญหน้ามาเป็น online ทั้งหมด ปัจจุบันผู้เรียนจะสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนด้วยกันผ่านทาง virtual classrooms, e-mail และ web conferencing วิชาเรียนเกือบทั้งหมดของ UPOU เป็น online courses ผู้เรียนจากทุกพื้นที่ของประเทศและทุกภูมิภาคของโลกสามารถเข้าถึงได้

คณะวิชา

UPOU เปิดการเรียนการสอนใน 3 คณะ คือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร และคณะการจัดการและการพัฒนา

1. คณะศึกษาศาสตร์ (Faculty of Education)

เปิดสอนในด้านต่อไปนี้ คือ การศึกษาทั่วไป การศึกษาทางเลือก ภาษาและการเรียนรู้ หนังสือ การสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ สังคมศึกษาและการศึกษาทางไกล

2. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร (Faculty of Information & Communication Studies)

จัดการเรียนการสอนในด้านการสื่อสาร ระบบข้อมูลข่าวสาร คอมพิวเตอร์ และสื่อประสม

3. คณะการจัดการและการพัฒนา (Faculty of Management and Development)

เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาในหลายสาขาวิชา ได้แก่ การบริหารการวิจัยและพัฒนา การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการและเพิ่มมูลค่าที่ดิน การจัดการสาธารณะ กิจการสังคม พยาบาล การบริหารโรงพยาบาล การสาธารณสุข

นอกจากนั้น ยังมีโปรแกรมการศึกษานอกระบบด้านการเป็นผู้ประกอบการ สุขภาพ และการสร้างมูลค่าที่ดิน

หลักสูตร

หลักสูตรที่จัดบริการประกอบด้วย

หลักสูตรต่ำกว่าปริญญาตรี	1	หลักสูตร
ปริญญาตรี	2	หลักสูตร
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	10	หลักสูตร
ปริญญาโท	13	หลักสูตร
ปริญญาเอก	2	หลักสูตร

ในช่วงปีการศึกษา 2013-2014 UPOU มีนักศึกษาลงทะเบียน 2,890 คน ส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (74%) นักศึกษาปริญญาตรีเพียง 17% ระดับประกาศนียบัตรต่ำกว่าปริญญาตรี (8%)

ถ้าพิจารณาตามที่อยู่อาศัย ร้อยละ 20 ของนักศึกษายู่ต่างประเทศ ร้อยละ 34 อยู่ในมณฑล และอีกร้อยละ 46 อยู่ในจังหวัดต่างๆ ของฟิลิปปินส์

บริการสนับสนุนการศึกษา

มหาวิทยาลัยมีบริการสนับสนุนการศึกษาหรือบริการช่วยเหลือการเรียนหลายประเภท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. บริการศูนย์การเรียนในท้องถิ่น มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์การเรียนกระจายทั่วประเทศ ศูนย์การเรียนเหล่านี้จัดบริการสนับสนุนผู้เรียนหลากหลายกิจกรรม ในช่วงปีต้นๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิด บริการ กิจกรรมทั้งด้านวิชาการและไม่ใช่วิชาการจัดที่ศูนย์การเรียนเหล่านี้ นักศึกษาไปที่ศูนย์การเรียนเพื่อลงทะเบียน ส่งการบ้าน ขอรับเอกสาร/สื่อการเรียน ตามผลการเรียน เข้าร่วมกิจกรรม ปฐมนิเทศ เข้าร่วมการติวหรือการสัมมนาและสอบ และมีบริการห้องสมุด ปัจจุบัน UPOU มี 7 ศูนย์การเรียน 22 ศูนย์การสอบ และ 1 virtual learning centre ที่คูแลนศึกษาที่อยู่ต่างประเทศ

2. Online Academic Information Management System (AIMS) UPOU ได้พัฒนาระบบ การศึกษาทางไกล ที่ทำให้การบริหารและบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยดำเนินการผ่าน internet มหาวิทยาลัยโดยสำนักการลงทะเบียนได้พัฒนา Online Academic Information Management System (AIMS) เป็นระบบที่ให้บริการทุกอย่าง ณ จุดเดียว AIMS ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย (portals) คือ Staff Portal, Program Chair Portal, FIC Portal, FOS Portal และ Student Portal แต่ละระบบย่อย บริการกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันออกไป ระบบย่อยที่บริการศึกษาคือ Student Portal หรือ Online Student Portal (OSP) ซึ่งดำเนินการในปี 2012

OSP ได้ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อเป็นการจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับช่วยเหลือ นักศึกษา โดยผ่าน OSP นักศึกษาสามารถทำกิจกรรมต่อไปนี้ คือ ลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน จ่ายค่าลงทะเบียนและบริการต่างๆ ส่งคำขอรับเอกสารการสอน ขอรับคำแนะนำทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้ OSP ยังเชื่อมโยงไปสู่ระบบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น Learning management system ซึ่ง เรียกชื่อว่า Myportal, e-library ระบบห้องสมุดออนไลน์ ระบบการประเมินผล ระบบข้อมูลข่าวสาร website ของมหาวิทยาลัย และเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

3. ศูนย์การเรียนรู้เสมือนจริง (Virtual Learning Center)

UPOU ได้สร้างศูนย์การเรียนรู้เสมือนจริง (VLC) สำหรับนักศึกษาที่อยู่ต่างประเทศ เพื่อการลงทะเบียนเรียน การสอบ และให้ความช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ

4. ศูนย์การทดสอบ (Testing Centers) นอกจากศูนย์การเรียนรู้ (Learning Centers) และ ศูนย์การเรียนรู้เสมือนจริง (Virtual Learning Center) UPOU ยังมี ศูนย์การทดสอบ (Testing Centers) นักศึกษาสามารถมาสอบได้ที่ศูนย์การเรียนรู้ที่เขาลงทะเบียนหรือที่ศูนย์ทดสอบ สำหรับนักศึกษาที่อยู่ในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยได้จัดสอบให้ ณ ศูนย์เครือข่ายของมหาวิทยาลัย

5. บริการสนับสนุนการศึกษาในลักษณะอื่นๆ

นักศึกษาขอรับบริการ ได้ทั้งจาก main campus และจากศูนย์การเรียนรู้ในแต่ละท้องถิ่น บริการช่วยเหลือมีหลากหลาย ได้แก่

- การให้คำแนะนำปรึกษา ผ่านหลายช่องทาง เช่น ออนไลน์ SMS โทรศัพท์มือถือ
- การแนะนำช่วยเหลือ การใช้ห้องสมุด
- ระบบติดตามเอกสารสำหรับการสมัครเข้าเรียน นักศึกษาสามารถส่งใบสมัครออนไลน์ รับใบเสร็จ ติดตามกระบวนการสมัคร และรับผลการประเมิน ได้ทางระบบออนไลน์
- ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนตามความสะดวกของตนระหว่างช่วงการลงทะเบียน
- การส่งเกรดออนไลน์ ระบบการส่งเกรดออนไลน์ช่วยให้ผู้สอนส่งเกรดนักศึกษาออนไลน์และนักศึกษาได้รับได้ทันที
- การทำทะเบียนนักศึกษาเป็นแบบดิจิทัล เพื่อเก็บข้อมูลนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนในช่วงที่เรียน
- การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ส่งข้อมูลการปฐมนิเทศผ่านเทคโนโลยีที่มีอยู่ เช่น Yahoo Messenger

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย (2532) พบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชออกกลางคัน ไม่สามารถศึกษาจนสำเร็จเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การไม่มีเวลาในการศึกษา การที่มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากขึ้น การขาดการแนะนำปรึกษาจากผู้สอน การที่เนื้อหาในเอกสารการสอนบางชุดวิชามีมากเกินไป และมีความซ้ำซ้อน

บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และคณะ (2538) วิเคราะห์สาเหตุการลาออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จากการสอบถามนักศึกษาที่ลาออกกลางคันตั้งแต่ปีการศึกษา 2530-

2534 พบว่าสาเหตุการออกกลางคันได้แก่ ความรู้ความสามารถระบบการเรียนการสอนทางไกล ความพร้อมในการเรียน ความพึงพอใจในการเป็นนักศึกษา และการบริการของมหาวิทยาลัย

ลูว์ติท (Louttit, 1968) และ คูลแลน (Cullen, 1994) วิเคราะห์ว่าปัญหาหลักที่ทำให้นักศึกษาที่เป็นผู้ใหญ่ออกกลางคันคือ การปรับตัวระหว่างการเรียนกับปัจจัยทางด้านการงานและครอบครัว

พรอมมิทซ์ และการ์แมน (Prommitz & Garmain, 1996) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่องพบว่า สิ่งที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคันหรือเลิกเรียน เช่น ผลการวิจัยของจอห์นสัน (Johnson, 1994) ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 3 ด้านคือ

(1) ปัจจัยทางวิชาการ ได้แก่ ไม่มีเวลาให้กับการศึกษา ไม่มีเป้าหมายในการศึกษาที่ชัดเจน ขาดทักษะการเรียน พื้นฐานความรู้เดิม

(2) ปัจจัยส่วนตัว เช่น สุขภาพไม่ดี ปัญหางบประมาณ ปัญหาด้านการงาน ความรับผิดชอบต่อครอบครัว อายุ พื้นฐานทางวัฒนธรรม เพศ

(3) ปัจจัยเกี่ยวกับสถาบัน เช่น พฤติกรรมของผู้สอน ขนาดของชั้นเรียน และบริการช่วยเหลือผู้เรียน

คีแกน (Keegan, 1986) พบว่าการที่นักศึกษาจะออกกลางคันหรือคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลนั้น มีทั้งปัจจัยดึง (Pull Factor) และปัจจัยผลัก (Push Factor)

- ปัจจัยดึง (Pull Factor) ได้แก่ การเปลี่ยนงาน ปัญหาส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่สถาบันการศึกษาควบคุมไม่ได้

- ปัจจัยผลัก (Push Factor) ได้แก่ ระบบการสอน สื่อการสอน เป็นปัจจัยที่สถาบันการศึกษาควบคุมได้

องวูบซี และซีแมน (Onwuegbuzie and Seaman, 1995) และแคนตาซาโร (Cantazaro, 1996) มีผลการวิจัยพบว่าการวิตกกังวลกับการสอบมีผลต่อผู้เรียน

แคนตาซาโร (Cantazaro, 1996) รายงานว่าถ้านักศึกษาได้พบกับประสบการณ์การสอบไม่ผ่านครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จะยิ่งทำให้เขามีความวิตกกังวลมากขึ้น

ฌอง วินเนกี และเฟนเนอร์ (Chyong, Winiacki and Fenner, 1998) พบว่า เนื้อหาที่ไม่ตรงกับ ความสนใจของผู้เรียน ความไม่พึงพอใจในเนื้อหาวิชา เนื้อหาวิชาไม่น่าสนใจมีผลต่อการออกกลางคัน

เซอร์ซอก เซอร์จ (Herzog, Serge, 2004) ทำการศึกษานักศึกษาใหม่พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวทำนาย การคงอยู่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ ผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในภาคการศึกษาที่ 1 การเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาการก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ

ชาร์มา (Sharma, 2005) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้เรียนมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านสถาบันที่มีผลต่อการออกกลางคัน ได้แก่ องค์กร

บริหารของสถาบัน บริการสนับสนุนการเรียน และคุณภาพการเรียนการสอน นอกจากนี้ชาร์มา (Sharma, 2005) ยังได้ทำการค้นคว้า พบว่า มีการศึกษาของนักการศึกษาหลายท่านเกี่ยวกับเรื่อง การออกกลางคัน และการคงอยู่ของนักศึกษา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ลอสตี้ และ โบรเดอซัน (Losty & Broderson, 1980) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลมีการออกกลางคันสูงกว่านักศึกษาระบบชั้นเรียน

มอร์แกน คริสโตเฟอร์ และ มัวร์แทน (Morgan Christopher & Maureen Tam, 1999) พบว่า การตัดสินใจที่จะลาออกกลางคัน หรือจะอยู่ศึกษาต่อไป เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยาภายในกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก สาเหตุนั้นไม่ได้เป็นสาเหตุเดียว ๆ

การ์แลนด์ (Garland, 1993) ได้จัดกลุ่มเหตุผลของการออกจากระบบการศึกษาทางไกลเป็น 4 กลุ่ม

- 1) กลุ่มเหตุผลด้านสถานการณ์ (Situational) ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้เรียน เช่น การเปลี่ยนงานใหม่
- 2) กลุ่มเหตุผลส่วนบุคคล (Dispositional) ปัญหาส่วนตัว เช่น แบบแผนการเรียนรู้ของแต่ละคน แรงจูงใจ
- 3) กลุ่มเหตุผลด้านสถาบันการศึกษา (Institutional) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษา เช่น การมีบริการสนับสนุนการศึกษาที่ไม่เพียงพอ
- 4) กลุ่มเหตุผลด้านการเรียนการสอน (Epistemological) ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้ การทำความเข้าใจเนื้อหาวิชา

Clark, M. S. (2003) ทำการวิจัยเกี่ยวกับบริการช่วยเหลือให้นักศึกษาเพื่อให้เรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล “Student Support for Academic Success in Blended Video and Web-Distance Education Program : The Distance Learner’s Perspective” โดยทำการศึกษากับนักศึกษาในโปรแกรม ECLC ของ Midwest Dual-mode Higher Education Institution จำนวน 64 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผลปรากฏดังนี้

Research Question 2: What support services and assistance do these distance learners perceive as most important to their academic success?

เมื่อถามถึงบริการสนับสนุนและความช่วยเหลือที่ผู้เรียนทางไกลเห็นว่าสำคัญที่สุดต่อการเรียนให้สำเร็จมีอะไรบ้าง

ผลปรากฏว่าบริการเหล่านี้สำคัญมาก

- 1) บริการและกิจกรรมที่จะช่วยเหลือผู้เรียนก่อนจะเริ่มเรียน ซึ่งประกอบด้วย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนทางไกล ความช่วยเหลือในการเลือกวิชาเรียน การลงทะเบียน ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อ

ประจำวิชา และเมื่อต้องการจะรู้ข้อมูลใดควรมีผู้ที่นักศึกษาสามารถติดต่อขอข้อมูลที่ชัดเจนได้ทันที การปฐมนิเทศ

2) ความช่วยเหลือทางวิชาการ (academic support) ที่สำคัญและต้องการมากที่สุด คือ การสามารถติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนได้อย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์ประจำวิชา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขในการเรียนวิชานั้นๆ สิ่งที่นักศึกษปฏิบัติเพื่อเรียนวิชานั้นๆ ให้สำเร็จ ความช่วยเหลือการเรียนคณิตศาสตร์ วิธีการเขียนตอบ การแนะนำ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง(สำหรับผู้ที่ไม่เคยเรียนระดับอุดมศึกษา)

3) การจัดให้มีกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง และระหว่างผู้เรียนกับเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยตอบคำถามช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับผู้เรียนได้ การสื่อสารที่ผู้เรียนชอบคือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า

4) ควรมีเจ้าหน้าที่ในระดับท้องถิ่นที่จะช่วยให้ข้อมูลและตอบคำถามต่างๆ แก่นักศึกษาระดับท้องถิ่น

5) ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมต่างๆ ในบทเรียน online

6) โปรแกรมการเรียนที่ยืดหยุ่นเรียนเมื่อไรก็ได้เมื่อผู้เรียนพร้อมเป็นสิ่งที่ผู้เรียน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้วชอบ

Research Q 4 : What recommendations do these distance learners have regarding strategies to improve support assistance?

นักศึกษามีข้อเสนอในการปรับปรุงบริการสนับสนุนการศึกษาอย่างไรบ้าง

นักศึกษาต้องการให้พัฒนาบริการที่จะช่วยเหลือนักศึกษาในด้าน

- การช่วยให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเวลาและได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

- มีการช่วยเหลือทั้งภาพรวมและรายบุคคล

- ช่วยให้นักศึกษาไม่รู้สึกว่ายากโดดเดี่ยว แต่สร้าง sense of community

- การสามารถติดต่อกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันได้อย่างรวดเร็ว อาจารย์ติดต่อนักศึกษาบ่อยขึ้น

- การปฐมนิเทศ การแนะนำ

ผู้วิจัยพบว่า 28 บริการย่อยๆ ของเขาสอดคล้องกับบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้จัดกลุ่มไว้ เช่น Jackson's (2000) ได้กล่าวถึงบริการสนับสนุนการศึกษาที่สำคัญแบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ 1) บริการในการแสวงหานักศึกษาและการลงทะเบียน 2) บริการสนับสนุน

วิชาการ 3) บริการสื่อการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ 4) บริการสร้างกลุ่มผู้เรียน (community development) 5) บริการช่วยเหลือด้านทุน 6) บริการช่วยเหลือทางเทคนิค

Long-Goding, J. L. (2010) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาผลของการให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการที่มีต่อการคงอยู่ของนักศึกษาที่เรียน online ในระบบการศึกษาทางไกล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์และนักวิชาการที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนคอร์สที่สอนทาง online ในวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในเมืองแมสซาชูเซต ผลการวิจัยพบว่า การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ ส่งผลให้การคงอยู่ของนักศึกษาเพิ่มขึ้น

Dimri (2015) ได้ทำการศึกษาผลของการช่วยเหลือนักศึกษาผ่านการพบกันโดยตรงในรูปแบบของศูนย์การเรียน ซึ่งจัดในหลายรูปแบบของมหาวิทยาลัย Indira Gandhi National Open University (IGNOU) ศูนย์การเรียนท้องถิ่นมีทุกระดับ ระดับรัฐ ภูมิภาค เมือง และท้องถิ่น ปัจจุบันมีทั่วประเทศ 2,789 learners support centres โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยได้ตั้งศูนย์การเรียนท้องถิ่นเพื่อเข้าถึงกลุ่มด้อยโอกาสต่างๆ เช่น กลุ่มห่างไกล กลุ่มชนบท กลุ่มด้อยโอกาสทางสังคม ชนกลุ่มน้อย กลุ่มผู้ต้องขัง ศูนย์การเรียนเหล่านี้ช่วยนักศึกษาโดยการปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านต่างๆ ช่วยแก้ปัญหาที่นักศึกษาพบ ช่วยในกิจกรรมทางบริหาร เช่น ลงทะเบียน เปลี่ยนแปลงวิชาเรียน ตรวจสอบผลการเรียน ฯลฯ เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษา และใช้แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ ผลปรากฏว่า การปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้าผ่านศูนย์การเรียนเหล่านี้ มีส่วนช่วยทำให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาได้เข้มแข็ง ทำให้เข้าถึงกลุ่มห่างไกล กลุ่มที่ต้องการช่วยเหลือ ทำให้มหาวิทยาลัยทำการช่วยเหลือนักศึกษาได้ดีขึ้น

Heyman (2010) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการคงอยู่และการเรียนจนสำเร็จ การที่สถาบันการศึกษาพัฒนาบริการสนับสนุนให้ดี จะทำให้นักศึกษามีความคิดเห็นในทางบวกกับสถาบัน และจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ยาวนานระหว่างนักศึกษากับสถาบัน

Newberry and Deluca (2013) ได้ทำการศึกษาเพื่อช่วยนักศึกษาที่เรียน online ของมหาวิทยาลัย Duquesne ในสหรัฐอเมริกา มหาวิทยาลัยนี้มี 4 คณะ เปิดหลักสูตรเรียน online สำหรับบัณฑิตศึกษา 14 หลักสูตร เพื่อจะช่วยเหลือผู้เรียน online ให้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยและทีมในมหาวิทยาลัยจึงพัฒนาบริการการศึกษาที่เรียกว่า COMFORT Model ขึ้นในปี 2013 ซึ่งพัฒนามาจากข้อค้นพบของ Heyman (2020) และ Smith (2005) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของ trust, responsibility, accountability, and shared goals โดยมุ่งเป้าหมายที่ quality of interaction

มหาวิทยาลัยได้ตั้งคณะทำงาน 3 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้งมีการเก็บข้อมูลจากนักศึกษา online 3 หลักสูตร คือ พยาบาล ความเป็นผู้นำ และศึกษาศาสตร์ โดยมีคำถามหลัก

3 คำถาม คือ 1) student use and satisfaction with services offered by the school 2) student use and satisfaction with services offered by the university 3) suggestion for additional services and improvements to current service แล้วนำข้อมูลเหล่านี้ผนวกกับการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี และการศึกษางานวิจัย นำมาสังเคราะห์สร้าง CDMFORT model

COMFORT MODEL

C = a well-developed communication plan for students, faculty, and support staff

O = orientations for students and faculty

M = the creation and maintenance of student-centered policies for success

F = comprehensive feedback to improve existing support and academic services and to create new ones

O = various outreach initiatives to students

R = easily accessible, learner-focused academic and support resources

T = a team-based approach and commitment to online students' success during their academic lifespan

(The model ensure online students will receive prompt, timely, and efficient support services so they can focus on their courses and learning instead of taking precious time from their studies to find services or resolve issues)

โมเดลนี้เป็น partnership ระหว่างสถาบันกับนักศึกษา online

รายละเอียดของ COMFORT Model

1. Communication Plan

สถาบันต้องกำหนดการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันเวลา ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และถ่ายทอดโดยช่องทางที่จะถึงผู้เรียนได้ดีที่สุด ต้องสื่อสารหลายๆ ช่องทาง

2. Orientations

ต้องมีการปฐมนิเทศทั้งส่วนของนักศึกษา รวมทั้งอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2.1 การปฐมนิเทศนักศึกษา ปฐมนิเทศทั้งแบบเผชิญหน้าที่มีมหาวิทยาลัย/ศูนย์การเรียนรู้ และผ่านสื่อต่างๆ เช่น virtual orientation, backboard หรือสื่ออื่นๆ ที่สำคัญต้องให้นักศึกษาได้รู้เกี่ยวกับระบบการเรียน บทบาทของนักศึกษา และให้เครื่องมือที่จะนำนักศึกษาสู่ความสำเร็จ

2.2 ปฐมนิเทศอาจารย์และบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลว่านักศึกษาเป็นใครบ้าง มีความต้องการอย่างไร แตกต่างจากผู้เรียนแบบชั้นเรียนอย่างไร และความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับการ

เรียน เมื่อบุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้เรียนผู้ใหญ่แล้ว ย่อมต้องเข้าใจบทบาทของตนในการที่จะช่วยเหลือนักศึกษาให้คงอยู่ในระบบ อาจารย์และบุคลากรควรเป็นบุคคลแรกที่ได้รับรู้เมื่อนักศึกษาพบปัญหา

3. Maintenance

การรักษาสถานการณ์ที่จัดให้สามารถช่วยเหลือนักศึกษาให้ทันเวลา เมื่อนักศึกษามีปัญหา ให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ บริการเข้าถึงนักศึกษาและนักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย บริการแบบเบ็ดเสร็จลดเวลารวดเร็ว สร้างและรักษาความรู้สึก connectedness ของนักศึกษาต่อสถาบัน แม้ว่าจะเป็นช่วงนอกเวลาหรือวันหยุด

4. Feedback

การติดตามผลบริการที่จัดแก่นักศึกษามีความสำคัญเท่าเทียมกับการจัดหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ การติดตามและประเมินบริการเพื่อให้รู้ว่าบริการนั้น ตรงกับความต้องการของผู้เรียนหรือไม่ ต้องปรับปรุงส่วนใด การติดตามประเมินบริการนั้นต้องประเมินจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากผู้เรียน อาจารย์ และบุคลากรผู้ให้บริการ และใช้วิธีการประเมินหลายๆ วิธี ต้องทำการประเมินเป็นระยะๆ นำผลการประเมินมาปรับปรุง

5. Outreach

ควรวางแผนการเข้าถึงผู้เรียนเพื่อไม่ให้ผู้เรียนรู้สึกโดดเดี่ยว โดยการสร้างสังคมให้ผู้เรียนได้สื่อสารกัน และในขณะเดียวกันให้สื่อสารอย่างสม่ำเสมอระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการกับนักศึกษา การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ นั้น ให้ทำเริ่มตั้งแต่การรับเข้าและดำเนินการตลอดการเรียนของนักศึกษา การติดต่อสื่อสารและเข้าถึงนักศึกษานั้น ควรเกิดจากความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน

6. Resources

สถาบันควรพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนของนักศึกษา เช่น self-service ซึ่งนักศึกษาสามารถหาคำตอบที่ต้องการ เช่น การเพิ่ม-ถอนชุดวิชา การตรวจสอบความก้าวหน้าในการเรียน-แหล่งทุน การเชื่อมกับคู่มือนักศึกษา ปฏิทินการศึกษา เตรียมแหล่งข้อมูลต่างๆ สิ่งสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้บริการนักศึกษา

7. Team-based approach

สร้างทีมซึ่งมาจากตัวแทนของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง ในทีมนี้สิ่งที่จะต้องทำร่วมกันคือ กำหนดกลยุทธ์บริการช่วยเหลือการเรียนไว้ในภารกิจของสถาบัน มองว่าบริการการศึกษาเป็นภารกิจที่ช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ ศึกษากรณีตัวอย่างที่ดีจากที่ต่างๆ ประสานกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

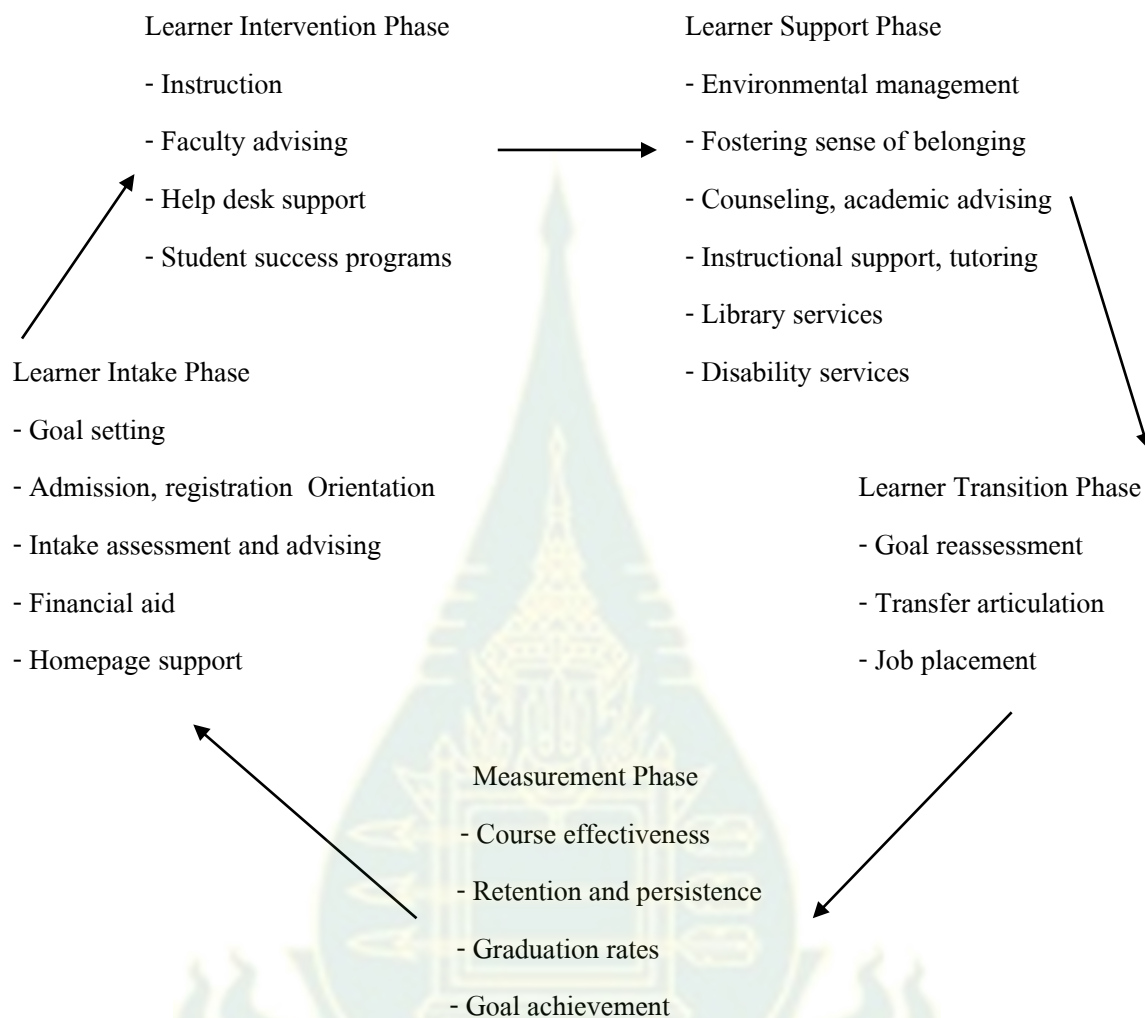
ผลจากการศึกษาจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและนักศึกษา ผู้วิจัยได้เสนอโมเดลดังกล่าว และขณะนี้มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการใช้ model นี้

Floyd and Casey-Pawell (n.d.) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ support service ต่อ online students พวกเขาได้อ้างถึง Seemon (2001) ซึ่งกล่าวถึงผู้เรียนทางไกลที่ประสบผลสำเร็จ คือผู้ที่มีวินัยในตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถที่จะทำอย่างอิสระ สามารถจะแก้ปัญหาความคับข้องใจและความสับสนได้ นอกจากนี้ นักศึกษาเหล่านี้จะต้องสามารถเข้าถึงบริการ software และเทคโนโลยีที่ต้องการได้ ดังนั้น สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการช่วยเหลือนักศึกษา ที่จะสามารถเชื่อมโยงนักศึกษากับผู้สอน เชื่อมโยงนักศึกษาด้วยกันเอง และเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆ ได้ บริการสนับสนุนนักศึกษาควรมาจากการสำรวจความต้องการของนักศึกษา มิใช่จากสิ่งที่สถาบันต้องการให้มี ต้องไม่กำหนดให้นักศึกษาต้องติดต่อบริการหลายฝ่ายหลายที่ ในที่สุดก็ได้ข้อมูลที่ทำให้สับสน

ผู้เขียนได้นำเสนอ Model ของบริการสนับสนุนผู้เรียนที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาทางไกลใน Community College เรียกว่า “Inclusive Student Services Process Model” โมเดลนี้ประกอบด้วยบริการหลายระยะ ดังนี้

1) Learner Intake Phase (บริการช่วยเหลือระยะเริ่มเข้าศึกษา) บริการในช่วงนี้ประกอบด้วย การรับสมัครเข้าศึกษา การประเมินก่อนลงทะเบียน การลงทะเบียน การขออนุมัติการศึกษา การช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีและการปฐมนิเทศ บริการในระยะนี้ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อช่วยในการตัดสินใจช่วยในการเลือกโปรแกรมการเรียนที่เหมาะสม (วิทยาลัยชุมชนหลายแห่งใช้สื่อต่างๆ ในการให้ข้อมูลและการปฐมนิเทศ เช่น ใช้ virtual admission representativeคอยให้ข้อมูล ตอบคำถาม และรับสมัคร) ต้องให้ข้อมูลเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจระบบการศึกษาทางไกล ให้รายละเอียดเกี่ยวกับหลักการ

Inclusive Student Service Process Model



2) Learner Intervention Phase (ระยะส่งเสริมการเริ่มเรียน) บริการช่วยเหลือในช่วงนี้เป็นการช่วยผู้เรียนในการเรียนด้วยตนเอง การพัฒนาตนเอง บริการช่วงนี้ประกอบด้วย การให้คำแนะนำ การเรียนให้สำเร็จ คำแนะนำจากอาจารย์ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี บางมหาวิทยาลัยมี “suggestion box” ในเว็บไซต์

3) Learner Support Phase (ระยะสนับสนุนผู้เรียน) บริการช่วงระยะนี้ประกอบด้วย การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ การติว การช่วยให้เข้าใจบทเรียน การสนับสนุนด้านแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุดเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือนักศึกษาพิการ การช่วยเหลือกวีชาเอกที่เหมาะสมกับความสามารถ เทคนิคในการสรุปเนื้อหา เทคนิคในการทำข้อสอบ เป็นต้น

4) Learner Transition Phase (ระยะเปลี่ยนผ่าน หรือระยะสำเร็จการศึกษา) เป็นการช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพ หรือเปลี่ยนไปสู่อาชีพที่เหมาะสม บริการในช่วงระยะนี้ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ แนะนำการทำประวัติส่วนตัว การเตรียมตัวสอบสัมภาษณ์ การเผชิญกับชีวิตเมื่อสำเร็จการศึกษา การให้การแนะแนวและคำปรึกษาด้านอาชีพ (บางสถาบันจัดคอร์สเฉพาะ ซึ่งครอบคลุมการให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ การสัมภาษณ์ การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย เป็นต้น)

5) Measurement Phase เป็นระยะของการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรและระบบการจัดการเรียนการสอน ในช่วงระยะนี้สถาบันควรประเมินในเรื่องอัตราคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา และการประเมินหลักสูตร สถาบันจะนำผลย้อนกลับจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องมาปรับปรุงบริการ

โดยสรุป สถาบันการศึกษาต้องให้ความสำคัญกับบริการสนับสนุนผู้เรียนและผนวกไว้ในแผนงานหลักของสถาบัน สถาบันควรให้งบประมาณด้านการพัฒนาบริการนี้เป็นสำคัญ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาทางไกล และความต้องการความช่วยเหลือของพวกเขา

Crawley (2012) และ Harrell (2008) เสนอแนะว่า การปฐมนิเทศที่สมบูรณ์จะช่วยให้นักศึกษา online มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบัน รู้จักหลักสูตรที่ตนจะศึกษา รู้จักอาจารย์และเพื่อน และเป็น การเตรียมผู้เรียนให้มีความพร้อมต่อหลักสูตร

Secreto, P. V., and Pamulaklakin, R. L. (2015) ได้ทำวิจัยเรื่อง Learners' Satisfaction level with online student portal as a support system in an open and distance e-learning environment (ODEl) เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศฟิลิปปินส์ (UPOU) ได้จัดการเรียนการสอนและให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษาโดยใช้ระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยได้จัดทำระบบบริการนักศึกษาโดยระบบออนไลน์ขึ้น ในปี 2012 ชื่อว่า Online Student Portal (OSP) โดยระบบนี้นักศึกษาลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน จ่ายค่าลงทะเบียนและบริการต่างๆ ส่งคำขอรับเอกสารหรือการเรียนการสอน ขอรับคำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ นอกจากนั้น ระบบ OSP ยังเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น learning management system ซึ่งเรียกชื่อว่า Myportal, ระบบห้องสมุดออนไลน์ ระบบการประเมินผล ระบบข้อมูลข่าวเอกสาร เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบ OSP ในด้านหน้าที่การให้บริการ ประสิทธิภาพของบริการ ความง่ายในการเข้าถึง และความปลอดภัย เก็บข้อมูลจากนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา รวม 147 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เก็บข้อมูลช่วงปี 2013

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อ OSP ในการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาในระดับค่อนข้างสูง นักศึกษาระบุว่ามีบริการที่เพียงพอในการสนองความต้องการของนักศึกษา ร้อยละ 70 ของนักศึกษาเห็นว่า ระบบ OSP ซึ่งเป็นออนไลน์มีประโยชน์มาก มีความสะดวกกว่าระบบ manual ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยัง learning centres มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบางประการ เช่น ควรผนวก OSP เข้าไปใน learning management system ที่เรียกว่า Myportal ควรมีระบบการเตือนสำหรับกิจกรรมสำคัญๆ จัดให้ OSP นี้เข้าถึงได้โดย tablet หรือ mobile devices เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มนักศึกษา ควรเชื่อมโยงกับ online journal resources

หากได้มีการพัฒนา OSP ให้สมบูรณ์ขึ้น มันจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความคงอยู่ของนักศึกษา

Milman, N. B., and others (2015) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาศรีอยุธยาต่อบริการสนับสนุนการศึกษาและแหล่งทรัพยากรที่สถาบันจัดให้แก่ นักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาศรีอยุธยา ในสาขา Education Technology และปริญญาโทสาขา Nursing ลงทะเบียนตั้งแต่ปี 2012 ถึง 2014 จำนวน 314 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถาม online

ผลการวิจัย คณะผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นต่อบริการที่สำคัญและความพึงพอใจต่อบริการแต่ละด้านที่มหาวิทยาลัยจัดทำ พบว่า ในด้าน Administrative support services บริการที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ 1) การลงทะเบียน 2) รองลงมาคือ บริการของหน่วยรับสมัคร 3) บริการเรื่องทุนการศึกษา 4) บริการแนะแนวอาชีพ 5) บริการของศูนย์แนะแนว 6) ศูนย์หนังสือ 7) หน่วยบริการศึกษา และ 8) บริการด้านนานาชาติ ตามลำดับ เมื่อถามถึงความพึงพอใจต่อบริการเหล่านี้ ปรากฏว่า นักศึกษาพึงพอใจต่อบริการลำดับที่ 2) มากที่สุด รองลงมาคือ ลำดับที่ 1) และลำดับที่ 3), 4), 5) ตามลำดับ

ในด้าน Academic support services นักศึกษาให้ความสำคัญกับ 1) การช่วยเหลือจากอาจารย์ มากที่สุด รองลงมาคือ 2) ห้องสมุด 3) การให้คำแนะนำทางวิชาการ 4) การปฐมนิเทศ online และบริการของ writing centre ส่วนความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้ หมายเหตุ 2) รองลงมาคือ หมายเลข 3) หมายเลข 1), 4) และ 5) ตามลำดับ

ในด้านการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์ (Connection/Interaction with others within Online Courses) ผลปรากฏว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับ 1) การติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ มากที่สุด รองลงมาคือ 2) การสื่อสารกับที่ปรึกษาวิชาการ 3) การติดต่อกับสาขา/คณะวิชา 4) นักศึกษาที่เรียนวิชาเดียวกัน 5) นักศึกษาในหลักสูตรเดียวกัน ส่วนความพึงพอใจนั้น นักศึกษาพึงพอใจหมายเลข 5) มากที่สุด รองลงมา หมายเลข 4), 1) และ 2) ตามลำดับ

ในด้าน Opportunities to Connect with Faculty and follow students ผลปรากฏว่า นักศึกษา ให้ความสำคัญมากที่สุดกับ 1) โอกาสที่จะอภิปรายกันในกลุ่มผู้เรียนคอร์สเดียวกัน (แบบ Asynchronous discussion) รองลงมา คือ 2) โอกาสที่จะติดต่อกับ Buddy 3) Virtual Instructor Office Hours 4) การสื่อสารแบบ real time ส่วนความพึงพอใจในบริการเหล่านี้ นักศึกษาพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจาก 2), 1), 4) ตามลำดับ

