บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ส่วนตอนที่ 2 ถึง 4 เสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 2 การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. กับนักศึกษา OUM, UT, และ UPOU ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลละความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ตอนที่ 4 รูปแบบ/ระบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ภูมิลำเนา สาขาวิชาที่ศึกษา วุฒิที่ใช้สมัครเรียน การติดต่อกับ มสธ. ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา**บัณฑิตศึกษา** จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	149	35.73
หญิง	264	63.31
ไม่ระบุ	4	0.96
รวม	417	100

อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	21	5.04
26-30 ปี	97	23.26
31-40 ปี	191	45.80
41-50 ปี	95	22.78
60 ปี ขึ้นไป	8	1.92
ไม่ระบุ	5	1.20
รวม	417	100

ภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	0.96
ภาคเหนือ	66	15.83
กรุงเทพมหานคร	67	16.07
ภาคกลาง(รวมตะวันออก-ตะวันตก)	151	36.21
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87	20.86
ภาคใต้	42	10.07
รวม	417	100

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	391	93.80
ปริญญาเอก	26	6.2
รวม	417	100

สาขาวิชาที่ศึกษา

สาขา	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นิติศาสตร์	59	15.09	-	-
นิเทศศาสตร์	30	7.67	-	-
พยาบาลศาสตร์	8	2.04	-	-
รัฐศาสตร์	21	5.37	1	3.85
วิทยาการจัดการ	45	11.50	4	15.38
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	35	8.95	-	-
ศิลปะศาสตร์	7	1.79	-	-
ศึกษาศาสตร์	119	30.43	14	53.85
เศรษฐศาสตร์	11	2.81	-	-
ส่งเสริมเกษตรและสหกรณ์	46	11.76	7	26.92
ไม่ระบุ	10	2.55	-	-
รวม	417	100	26	100

การประกอบอาชีพในปัจจุบัน

	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	6	1.40
ประกอบอาชีพแล้ว	406	97.40
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	1.20
รวม	417	100

จำนวนปีที่ประกอบอาชีพมาแล้ว

จำนวนปี	จำนวน	ร้อยละ
1-5	151	36.21
6-10	104	24.94
11-15	44	10.55
16-20	58	13.91
21-25	12	2.88

26-30	15	3.60
31-35	6	1.44
40	1	0.24
50	1	0.24
ไม่ระบุ	25	6.00
รวม	417	100

ช่องทางการติดต่อกับ มสธ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ลำดับ
โทรศัพท์	350	1
แฟ็ก	43	8
อีเมล์	235	3
จดหมาย	171	5
ติดต่อด้วยตนเอง	244	2
อินเตอร์เน็ต เช่น กระดานสนทนา	212	4
SMS	104	6
ติดต่อผ่านศูนย์วิทยพัฒนา	79	7
อื่น ๆ	1	9

ช่องทางอื่นที่ติดต่อกับ มสธ.	จำนวน
Line	5
facebook	7
Website	2
Applications อื่นๆ	1
เจ้าหน้าที่ประจำสาขา	1
ผ่านศูนย์ประจำจังหวัด	1

ความสามารถในการใช้โปรแกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โปรแกรม	ทำได้ด้วยตนเอง		ต้องมีผู้อื่นช่วย		ไม่สามารถทำได้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก) เวิร์ด (Word)	398	95.4	12	2.9	1	.2
ข) เอ็กเซล (Excel)	360	86.3	44	10.6	3	.7
ค) เพาเวอร์พ้อยท์ (Power Point)	383	91.8	23	5.5	5	1.2
ง) แอกเซส (Access)	121	29.0	147	35.3	98	23.5
จ) เอสพีเอสเอส (SPSS)	127	30.5	155	37.2	91	21.8
ฉ) อีเมล์ (Email)	396	95.0	9	2.2	2	.5
ช) ออนไลน์เซิร์ท เช่น ดิจิทัล ไลเบอรี่ กูเกิล (On-line search eg. Digital Library Google)	370	88.7	23	5.5	10	2.4

ความถี่ในการใช้โปรแกรมในข้อ 9 สำหรับการศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โปรแกรม	สัปดาหละครั้ง		มากกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์		ไม่ได้ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก) เวิร์ด (Word)	73	17.5	334	80.1	6	1.4
ข) เอ็กเซล (Excel)	93	22.3	258	61.9	52	12.5
ค) เพาเวอร์พ้อยท์ (Power Point)	188	45.1	183	43.9	33	7.9
ง) แอกเซส (Access)	45	10.8	49	11.8	266	63.8
จ) เอสพีเอสเอส (SPSS)	56	13.4	43	10.3	265	63.5
ฉ) อีเมล์ (Email)	94	22.5	299	71.7	9	2.2
ช) ออนไลน์เซิร์ท เช่น ดิจิทัล ไลเบอรี่ กูเกิล (On-line search eg. Digital Library Google)	74	17.7	300	71.9	24	5.8

จากตาราง 1 แสดงว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 63.31 มีอายุอยู่ระหว่าง 31– 40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 45.80 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง ร้อยละ 36.21 เป็นนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 93.8 ปริญญาเอก ร้อยละ 6.2 ศึกษากระจายอยู่ในทุกสาขาวิชา ประกอบอาชีพแล้ว

ร้อยละ 97.40 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ 1-5 ปี ร้อยละ 36.21 และ 6-10 ปี ร้อยละ 24.94 นักศึกษาติดต่อกับมหาวิทยาลัยโดยโทรศัพท์มากที่สุด 350 คน รองลงมาติดต่อด้วยตนเอง 244 คน และทางอีเมล์ 235 คน นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเภทต่างๆได้ด้วยตนเอง ทั้งเวิร์ดพาวเวอร์พอยต์ อีเมล์ ออนไลน์เซิร์ท และใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนการใช้โปรแกรมที่ต้องมีผู้อื่นช่วยบ้าง คือ โปรแกรมเอกเซล โปรแกรมเอสพีเอสเอส

1.2 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ มสธ. จำนวน 49 คน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาที่สังกัด เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน มสธ. และตำแหน่งทางวิชาการ การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

สาขาวิชาที่สังกัด

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
ศิลปศาสตร์	3	6.1
นิเทศศาสตร์	5	10.2
ศึกษาศาสตร์	10	20.4
วิทยาการจัดการ	2	4.1
นิติศาสตร์	3	6.1
พยาบาลศาสตร์	5	10.2
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	4	8.2
เศรษฐศาสตร์	2	4.1
มนุษยนิเวศศาสตร์	3	6.1
รัฐศาสตร์	4	8.2
เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	5	10.2
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	6.1
รวม	49	100.0

วิชาเอกที่สอน

วิชาเอก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	21	42.9
กฎหมายธุรกิจ	1	2.0
กฎหมายมหาชน	1	2.0
การจัดการการผลิตพืช	1	2.0
การแนะแนว	1	2.0
การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	2.0
การบริหารการพยาบาล	1	2.0
การพัฒนาครอบครัวและสังคม	1	2.0
การเมืองการปกครอง	3	6.1
ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	1	2.0
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2	4.1
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	2.0
บริหารการศึกษา	2	4.1
บริหารธุรกิจ ป.เอก	1	2.0
บริหารสาธารณสุข	1	2.0
พยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน	1	2.0
ภาษาอังกฤษ	2	4.1
รัฐประศานสนศาสตร์	1	2.0
วิทยาศาสตร์	1	2.0
สหกรณ์	1	2.0
สังคมศึกษา	1	2.0
หลักสูตรและการสอน	1	2.0
อาชีวอนามัย	1	2.0
อาหารและโภชนาการประยุกต์	1	2.0
รวม	49	100.0

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	30.64
หญิง	33	67.36
ไม่ระบุ	1	2.0
รวม	49	100.0

อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
31 – 45 ปี	6	12.24
46 – 55 ปี	17	34.70
56 ปีขึ้นไป	25	51.02
ไม่ระบุ	1	2.04
รวม	48	100.0

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ มสธ.

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	-	-
3 – 5 ปี	4	8.2
5 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี	8	16.3
10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	4	8.2
15 ปีขึ้นไป – 20 ปี	10	20.4
20 ปีขึ้นไป	23	46.9
รวม	49	100.0

ตำแหน่งทางวิชาการ

ตำแหน่งทางวิชาการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	3	6.1
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	19	38.8
รองศาสตราจารย์	27	55.1
ศาสตราจารย์	-	-
รวม	49	100

สอนในระดับ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	6	12.24
ปริญญาเอก	9	18.36
ปริญญาตรี และโท	26	53.05
ปริญญาตรี โท และเอก	6	12.24
ปริญญาโท และเอก	2	4.08
รวม	49	100

จากตาราง 2 แสดงว่า อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาจากทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย สอนในวิชาเอกที่หลากหลาย เป็นหญิง ร้อยละ 67.36 มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 52.08 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 34.70 ปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.9 ปฏิบัติงานระหว่าง 15-20 ปี ร้อยละ 20.4 ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ร้อยละ 55.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 38.8 และเป็นผู้สอนทั้งหลายระดับ สอนระดับปริญญาตรีและโท ร้อยละ 53.05 สอนระดับ ปริญญาตรี โท และเอก ร้อยละ 12.24 และส่วนหนึ่งสอนเพียงระดับเดียว

1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร จำนวน 66 คน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน มสธ. และปฏิบัติงานในตำแหน่ง การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จันทบุรี	3	4.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก	1	1.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครสวรรค์	3	4.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	1	1.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี	2	3.0
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ยะลา	1	1.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ลำปาง	1	1.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย	1	1.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี	1	1.5
ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุบลราชธานี	2	3.0
ศูนย์สารสนเทศ	10	15.2
สำนักทะเบียนและวัดผล	6	9.1
สำนักบรรณสารสนเทศ	8	12.1
สำนักบริการการศึกษา	15	22.7
สำนักบัณฑิตศึกษา	11	16.7
รวม	**66**	100

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	14	21.2
หญิง	52	78.8
รวม	66	100.0

อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	3	4.55
31 – 45 ปี	28	42.42
46 – 55 ปี	26	39.39
56 ปีขึ้นไป	7	10.61
ไม่ระบุ	2	3.03
รวม	66	100.0

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ มสธ.

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	2	3.03
3ปี – 5ปี	4	6.06
5 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี	8	12.12
10 ปีขึ้นไปถึง 15 ปี	14	21.21
15 ปีขึ้นไปถึง 20 ปี	20	30.30
20 ปีขึ้นไป	17	25.77
ไม่ระบุ	1	1.51
รวม	**66**	**100.0**

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม/ปัญหานักศึกษา	9	13.60
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	7	10.60
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	6	9.10
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1	1.50
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพชำนาญการ	1	1.50
นักวิชาการศึกษา	11	16.70
นักวิชาการศึกษา (ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน)	1	1.50

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	4	6.10
นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ	1	1.50
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	1	1.50
บรรณารักษ์	8	12.10
ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญการ	11	16.70
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	1	1.50
ลูกจ้างประจำ	1	1.50
หัวหน้างาน (นักวิชาการศึกษา)	1	1.50
หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา	2	3.00
รวม	66	100

จากตาราง 3 แสดงว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งตอบแบบสอบถามมาจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษา รวมทั้งศูนย์วิทยพัฒนาซึ่งตั้งอยู่ในภาคต่างๆ ทั่วประเทศ เป็นหญิง ร้อยละ 78.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 31–45 ปี ร้อยละ 42.42 และอายุ 46-55 ปี ร้อยละ 39.39 ปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 15–20 ปี ร้อยละ 30.30 และปฏิบัติงานใน มสธ. มาแล้ว 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.77 และปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม/ปัญหานักศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป บรรณารักษ์หัวหน้างานส่งเสริมและบริการการศึกษา

ตอนที่ 2 การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. และนักศึกษา OUM, UT, UPOU ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการนั้น

ในตอนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยใน 3 หัวข้อคือ

2.1 ความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่ในปัจจุบัน

2.2 ความเชื่อมั่นของนักศึกษา มสธ. ต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างนักศึกษา มสธ. (STOU) OUM, UT, UPOU ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่ในปัจจุบัน

2.1 ความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่ในปัจจุบัน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ

รายการประเมิน	ความสำคัญของบริการต่อการเรียนให้สำเร็จ			ความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			GAP (I-S)	แปลผล GAP
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านการลงทะเบียน								
1. อัตราค่าเล่าเรียนของฉันสมเหตุสมผล	5.64	1.27	มาก	5.03	1.39	ค่อนข้างมาก	0.61	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้ความช่วยเหลือดี	5.52	1.41	มาก	4.47	1.57	ปานกลาง	1.05	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการชำระเงินของนักศึกษาติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์หรืออีเมล์	5.45	1.40	ค่อนข้างมาก	4.72	1.97	ค่อนข้างมาก	0.73	ปานกลาง
4. นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมีความยืดหยุ่น	5.60	1.41	มาก	4.81	1.56	ค่อนข้างมาก	0.79	ค่อนข้างมาก
5. มีการลดค่าใช้จ่ายหลายอย่างในการเรียนแก่นักศึกษา	5.45	1.64	ค่อนข้างมาก	4.17	1.78	ปานกลาง	1.28	มาก
6. มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ทุกภาคการศึกษา	5.81	1.37	มาก	4.97	1.62	ค่อนข้างมาก	0.84	ค่อนข้างมาก
7. นักศึกษาสามารถสอบถามค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการเรียนได้ง่ายและสะดวก	5.44	1.41	ค่อนข้างมาก	4.90	3.75	ค่อนข้างมาก	0.54	ปานกลาง
รวม	**5.56**	**1.42**	**มาก**	**4.72**	**1.95**	**ค่อนข้างมาก**	**0.84**	**ค่อนข้างมาก**
2. ด้านหลักสูตร								
8. เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า	6.21	1.06	มาก	5.68	1.24	มาก	0.53	ปานกลาง
9. เงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล	6.15	3.20	มาก	5.26	1.26	ค่อนข้างมาก	0.89	ค่อนข้างมาก
10. มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมากและหลากหลาย	5.86	1.11	มาก	5.24	1.25	ค่อนข้างมาก	0.62	ปานกลาง
11. ประมวลสาระและแนวการศึกษามีคุณภาพ	6.05	1.14	มาก	5.48	1.34	ค่อนข้างมาก	0.57	ปานกลาง
รวม	**6.07**	**1.63**	**มาก**	**5.42**	**1.27**	**ค่อนข้างมาก**	**0.65**	**ปานกลาง**

รายการประเมิน	ความสำคัญของบริการต่อการเรียนให้สำเร็จ			ความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			GAP (I-S)	แปรผล GAP
	$\bar{X}$	S.D	แปรผล	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล		
3. ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย								
12. ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย	5.91	1.23	มาก	5.14	1.56	ค่อนข้างมาก	0.77	ค่อนข้างมาก
13. ฉันสามารถเข้าถึง IT ของมหาวิทยาลัยได้เมื่อฉันต้องการ	5.88	1.20	มาก	5.17	1.55	ค่อนข้างมาก	0.71	ปานกลาง
14. เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล	5.92	1.15	มาก	5.27	1.44	ค่อนข้างมาก	0.65	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ของสาขา/คณะ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ฉันต้องการอย่างไม่ล่าช้า	5.82	1.29	มาก	4.98	1.58	ค่อนข้างมาก	0.84	ค่อนข้างมาก
รวม	5.88	1.22	มาก	5.14	1.48	ค่อนข้างมาก	0.74	ปานกลาง
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์								
16. มีการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาอย่างจริงจัง	5.93	1.18	มาก	5.30	1.49	ค่อนข้างมาก	0.63	ปานกลาง
17. อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม	6.03	1.07	มาก	5.47	1.34	ค่อนข้างมาก	0.56	ปานกลาง
18. อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา	6.17	1.02	มาก	5.73	1.27	มาก	0.44	น้อย
19. อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องการจัดการเรียนและวิชาการแก่นักศึกษา	6.16	0.96	มาก	5.69	1.22	มาก	0.47	น้อย
20. ผู้ประสานงานหลักสูตรให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการ	6.01	1.09	มาก	5.35	1.43	ค่อนข้างมาก	0.66	ปานกลาง
รวม	**6.06**	**1.06**	**มาก**	**5.51**	**1.69**	**มาก**	**0.55**	**ปานกลาง**
5. ด้านการสัมมนาเสริม								
21. คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม	6.18	1.02	มาก	5.76	1.21	มาก	0.42	น้อย
22. อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก	6.60	3.54	มากที่สุด	6.18	1.10	มาก	0.42	น้อย
23. ฉันได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการนำความรู้จากการศึกษามาใช้ในการประกอบอาชีพ	6.03	1.17	มาก	5.52	1.32	มาก	0.51	ปานกลาง

รายการประเมิน	ความสำคัญของบริการต่อการเรียนให้สำเร็จ			ความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			GAP (I-S)	แปรผล GAP
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล		
24. นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย	6.16	1.13	มาก	5.82	3.27	มาก	0.34	น้อย
25. อาจารย์สัมมนาเสริมทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย	6.11	1.07	มาก	5.74	1.24	มาก	0.37	น้อย
26. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที	6.18	1.05	มาก	5.76	1.25	มาก	0.42	น้อย
27. การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์	6.03	1.13	มาก	5.46	1.37	มาก	0.57	ปานกลาง
รวม	**6.18**	**1.44**	**มาก**	**5.75**	**1.51**	**มาก**	**0.43**	**น้อย**
6. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและทุนการศึกษา								
28. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา	5.79	1.21	มาก	5.04	1.37	ค่อนข้างมาก	0.75	ค่อนข้างมาก
29. ฉันได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการนำ ความรู้จากการศึกษามาใช้ในการประกอบ อาชีพ	5.83	1.21	มาก	5.06	1.44	ค่อนข้างมาก	0.77	ค่อนข้างมาก
30. มีบริการช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ	5.57	1.31	มาก	4.87	1.39	ค่อนข้างมาก	0.70	ปานกลาง
31. คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา	5.92	1.16	มาก	5.30	1.30	ค่อนข้างมาก	0.62	ปานกลาง
32. มีนักแนะแนวให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพและเป้าหมายของชีวิต	5.54	1.35	มาก	4.81	1.41	ค่อนข้างมาก	0.73	ปานกลาง
33. การตอบคำถามและปัญหาของนักศึกษาทางระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพ	5.69	1.26	มาก	4.91	1.41	ค่อนข้างมาก	0.78	ค่อนข้างมาก
34. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่	6.06	1.05	มาก	5.63	1.34	มาก	0.43	น้อย
35. ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัย นักศึกษามีความเป็นธรรม	5.99	1.07	มาก	5.51	1.23	มาก	0.48	น้อย
36. มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น	5.51	1.48	มาก	4.61	1.58	ค่อนข้างมาก	0.90	ค่อนข้างมาก
รวม	**5.77**	**1.23**	**มาก**	**5.08**	**1.39**	**ค่อนข้างมาก**	**0.69**	**ปานกลาง**

รายการประเมิน	ความสำคัญของบริการต่อการเรียนให้สำเร็จ			ความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			GAP (I-S)	แปรผล GAP
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล		
7. ด้านห้องสมุด								
37. สื่อต่างๆ ในห้องสมุดเหมาะสมกับความต้องการของฉัน	5.81	1.19	มาก	4.99	1.39	ค่อนข้างมาก	0.82	ค่อนข้างมาก
38. ห้องสมุดมีหนังสือเพียงพอ	5.78	1.30	มาก	4.86	1.43	ค่อนข้างมาก	0.92	ค่อนข้างมาก
39. มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย	5.78	1.27	มาก	4.73	1.52	ค่อนข้างมาก	1.05	มาก
รวม	**5.79**	**1.25**	**มาก**	**4.86**	**1.45**	**ค่อนข้างมาก**	**0.93**	**ค่อนข้างมาก**
8. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา								
40. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการการศึกษา เอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	5.53	1.34	มาก	4.75	1.51	ค่อนข้างมาก	0.78	ค่อนข้างมาก
41. ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	5.32	1.49	ค่อนข้างมาก	4.57	1.50	ค่อนข้างมาก	0.75	ค่อนข้างมาก
42. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์ฯ เป็นไปโดยสะดวก	5.72	1.32	มาก	4.79	1.56	ค่อนข้างมาก	0.93	ค่อนข้างมาก
43. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยฯ ให้การเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของฉันอย่างไม่ล่าช้า	5.72	1.36	มาก	4.74	1.55	ค่อนข้างมาก	0.98	ค่อนข้างมาก
44. ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่า ศูนย์วิทย์ฯ เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา	5.72	1.19	มาก	5.04	1.38	ค่อนข้างมาก	0.69	ปานกลาง
45. ศูนย์วิทย์ฯ ที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย	5.77	1.25	มาก	5.13	1.44	ค่อนข้างมาก	0.64	ปานกลาง
46. ศูนย์วิทย์ฯ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	5.75	1.44	มาก	5.13	1.58	ค่อนข้างมาก	0.62	ปานกลาง
รวม	**5.65**	**1.35**	**มาก**	**4.88**	**1.50**	**ค่อนข้างมาก**	**0.77**	**ค่อนข้างมาก**
9. ด้านการประเมินผล								
47. การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม	6.03	1.14	มาก	5.55	1.27	มาก	0.48	น้อย
รวม	**6.03**	**1.14**	**มาก**	**5.55**	**1.27**	**มาก**	**0.48**	**น้อย**
รวมทั้งหมด	**5.85**	**0.94**	**มาก**	**5.17**	**1.04**	**ค่อนข้างมาก**	**0.68**	**ปานกลาง**

จากตาราง 4 เป็นการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อปัจจัยที่เห็นว่า มีความจำเป็นหรือมีความสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จ และเขามีความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่เพียงใด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความเห็นว่าบริการสนับสนุนการศึกษาทุกด้าน โดยรวมมีความสำคัญหรือมีความจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการเหล่านี้ในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก โดยความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ยังไม่ต้องปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการสัมมนาเสริม ($\bar{X}$ = 6.18) รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}$ = 6.07) ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ($\bar{X}$ = 6.06) ด้านการประเมินผล ($\bar{X}$ = 6.03) ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X}$ = 5.88) ด้านห้องสมุด ($\bar{X}$ = 5.79) ด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ($\bar{X}$ = 5.77) ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา ($\bar{X}$ = 5.65) และด้านการลงทะเบียน ($\bar{X}$ = 5.56) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในรายละเอียด ปรากฏผลดังนี้

ด้านการสัมมนาเสริม นักศึกษามีความเห็นต่อบริการนี้โดยรวมว่า มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.18) และมีความพึงพอใจต่อการสัมมนาเสริมที่จัดอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}$ = 5.75) โดยความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจต่อบริการนี้ ในระดับน้อย นั่นคือ ยังไม่ต้องปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็น “อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก” นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับคะแนนระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 6.60) ซึ่งเป็นประเด็นเดียวในทั้งหมด 47 ประเด็น ในทุกด้านที่ได้คะแนนระดับมากที่สุด และนักศึกษาก็มีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.18) ประเด็นที่ได้คะแนนความสำคัญรองลงมา คืออยู่ในระดับมาก คือประเด็น “คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม” ($\bar{X}$ = 6.18) และได้ความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน คือ ($\bar{X}$ = 5.76) และที่ได้คะแนนเท่ากันคือ ประเด็น “อาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาได้ทันที”

ด้านหลักสูตร นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายข้อ โดยภาพรวมได้คะแนนระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.07) ได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.42) ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจปานกลาง (0.65) ประเด็นที่ได้ค่าคะแนนความสำคัญระดับมากและสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ “ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า” ($\bar{X}$ = 6.21) และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.68) เช่นกัน มีความแตกต่างปานกลาง (0.53) ประเด็น “ เงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตรมีความชัดเจนและ

สมเหตุสมผล” นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.15) แต่ความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.26) ค่าความแตกต่างอยู่ในช่วงค่อนข้างมาก นั่นคือควรพิจารณาปรับปรุงบริการ

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ นักศึกษามีความเห็นว่า ด้านการติดต่อกับอาจารย์ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมากต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ และมีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงปานกลาง คือ ยังไม่ต้องปรับปรุง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็น “อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา” ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 6.17) และพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.73) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย คือ ยังไม่ต้องปรับปรุง รองลงมา คือประเด็น “อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องการจัดการเรียนและวิชาการแก่นักศึกษา” ได้ความสำคัญระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.16) นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$=5.69) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจน้อย

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

ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาให้ความสำคัญต่อด้านนี้โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.88) และมีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.14) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าปานกลาง นั่นคือ ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมากทุกประเด็น และมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากทุกประเด็น โดยเฉพาะในประเด็น “ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย” ได้ความสำคัญระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.91) มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.14) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าค่อนข้างมาก (0.71) และประเด็น “เจ้าหน้าที่ของสาขา/คณะ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ฉันต้องการอย่างไม่ล่าช้า” ได้ความสำคัญระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.82) ความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.98) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจค่อนข้างมาก (0.84) นั่นคือ บริการนี้ควรพิจารณาปรับปรุง

ด้านห้องสมุด นักศึกษาให้ความสำคัญต่อด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.79) และมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.86) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่อนข้างมาก นั่นคือ ควรพิจารณาปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นนักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก และพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก มีประเด็น “มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย” ได้ความสำคัญระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.78) ได้ความ

พึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.73) และความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่ามาก (1.05) นั่นคือ ต้องปรับปรุงบริการในเรื่องนี้

ด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญต่อด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าปานกลาง (0.69) นั่นคือ ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นได้รับความสำคัญในระดับมาก ได้ระดับคามพึงพอใจระดับค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในประเด็น "การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการมีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา" นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.79) ให้ความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.04) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่อนข้างมาก หมายถึง ควรพิจารณาปรับปรุง เช่นเดียวกับประเด็น "ฉันได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการนำความรู้มาใช้ในการประกอบอาชีพ" ประเด็น "การตอบปัญหานักศึกษาทางออนไลน์มีประสิทธิภาพ" และประเด็น "มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น" ประเด็นเหล่านี้นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมาก ความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ช่วงค่อนข้างมาก นั่นคือ ควรพิจารณาปรับปรุงบริการ

ด้านการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา นักศึกษาให้ความสำคัญกับบริการของศูนย์วิทยพัฒนาในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.65) และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.88) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่อนข้างมาก (0.77) ซึ่งหมายถึง ควรพิจารณาปรับปรุงบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักศึกษาเห็นว่า 6 ประเด็นมีความสำคัญมาก และอีก 1 ประเด็น สำคัญค่อนข้างมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการในทุกประเด็นในระดับค่อนข้างมาก ประเด็นที่ได้รับความสำคัญมากโดยได้คะแนนสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ "ศูนย์วิทย์ที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีความปลอดภัย" ($\bar{X}$ = 5.77) และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.13) ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในช่วงปานกลาง นั่นคือ ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ด้านการลงทะเบียน ข้อที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ทุกภาคการศึกษา ($\bar{X}$ = 5.81) มีความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.97) ซึ่งความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ระดับค่อนข้างมาก แสดงว่าควรพิจารณาปรับปรุง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า นักศึกษาเห็นว่าประเด็นที่นักศึกษาระบุว่ามีความสำคัญมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ "มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ทุกภาคการศึกษา" ค่าความสำคัญ ($\bar{X}$ = 5.81) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.97) ความแตกตางระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ

มีค่าช่วงค่อนข้างมาก (0.84) นั่นแสดงว่า ควรปรับปรุงบริการนี้ ประเด็นถัดมาคือ “อัตราค่าเล่าเรียนของฉันสมเหตุสมผล” นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X}$ =5.64) แต่ให้ความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.03) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่าปานกลาง (0.61) นั่นคือ อาจเริ่มพิจารณาปรับปรุง

2.2 ความเชื่อมั่นของนักศึกษา มสธ. ต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม (มาตรประมาณค่า 7 ระดับ)

รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1) โดยสรุปในภาพรวม ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในสาขาวิชาที่ข้าพเจ้าศึกษา	5.97	1.08	มาก
2) โดยสรุปในภาพรวม ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษา	6.06	1.04	มาก
3) โดยสรุปในภาพรวม ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจกับคุณภาพการเรียนการสอนที่ (มสธ)	5.97	1.08	มาก
4) (มสธ) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสถาบันระดับอุดมศึกษาอื่นๆ	6.06	1.02	มาก
5) โดยสรุปในภาพรวม สาขาวิชาของ (มสธ) มีคุณภาพดี	6.01	1.03	มาก
6) โดยสรุปในภาพรวม การบริการของ (มสธ) มีคุณภาพดี	5.82	1.16	มาก
7) ข้าพเจ้ามั่นใจในบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของนักศึกษา	5.84	1.26	มาก
8) ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่	5.79	1.26	มาก
9) บุคลากรของมหาวิทยาลัยรักษาคำมั่นสัญญาที่มีต่อข้าพเจ้าเสมอ	5.61	1.31	มาก
10) ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมในโอกาสพิเศษของมหาวิทยาลัยเป็นประจำ เช่น กีฬา หรือการจัดงานตามโอกาสต่างๆ	4.59	1.77	ค่อนข้างมาก
11) โดยสรุปในภาพรวม การติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยดี	5.39	1.37	ค่อนข้างมาก
12) ถ้าข้าพเจ้ามีโอกาสกลับไปสู่กระบวนการการศึกษาอีกครั้ง ข้าพเจ้าจะเลือก (มสธ)	5.71	1.24	มาก
13) ข้าพเจ้าจะโน้มน้าว เชิญชวนผู้อื่น (เช่น สมาชิกในครอบครัว และเพื่อนๆ) เรียนที่ (มสธ)	5.78	1.26	มาก
14) ข้าพเจ้าจะศึกษาที่ (มสธ) จนกว่าจะสำเร็จจบหลักสูตร	6.20	1.12	มาก
15) ข้าพเจ้าจะสมัครเป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าของ (มสธ)	5.44	1.56	ค่อนข้างมาก

รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
16) ข้าพเจ้ามีความรู้สึกผูกพันกับ (มสธ)	5.57	1.43	มาก
17) ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่สามารถศึกษาในหลักสูตรที่กำลังศึกษา	6.10	1.22	มาก
18) เมื่อข้าพเจ้าได้ตั้งเป้าหมายไว้ ข้าพเจ้ามักบรรลุถึงเป้าหมายเสมอ	6.06	1.21	มาก
19) เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายที่จะสำเร็จหลักสูตรที่ศึกษา ข้าพเจ้าบรรลุถึงเป้าหมายเสมอ	6.14	1.22	มาก
20) ข้าพเจ้าติดต่อกับเพื่อนนักศึกษาอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ	5.71	1.46	มาก
21) ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนนักศึกษานอกมหาวิทยาลัย อย่างสม่ำเสมอ	5.26	1.71	ค่อนข้างมาก
22) ฉันภูมิใจที่เป็นนักศึกษาของ มสธ.	6.20	1.35	มาก
23) ฉันตั้งใจจะเรียนให้สำเร็จได้รับปริญญาไม่ว่าจะมีอุปสรรคอะไร	6.31	1.35	มาก
รวม	**5.82**	**0.97**	**มาก**

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.82) เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่ได้ความเชื่อมั่นในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 23. ฉันตั้งใจจะเรียนให้สำเร็จได้รับปริญญาไม่ว่าจะมีอุปสรรคอะไร ($\bar{X}$ = 6.31) ข้อที่ได้คะแนนในระดับมากรองลงมา คือ ข้อ 14. ข้าพเจ้าจะศึกษาที่ มสธ. จนกว่าจะสำเร็จจบหลักสูตร ($\bar{X}$ = 6.20) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อ 22. ฉันภูมิใจที่เป็นนักศึกษาของ มสธ. ($\bar{X}$ = 6.20) และรองลงมา คือ ข้อ 19. เมื่อข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายที่จะสำเร็จหลักสูตรที่ศึกษา ข้าพเจ้าบรรลุถึงเป้าหมายเสมอ ($\bar{X}$ = 6.14) ข้อ 17.ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่สามารถศึกษาในหลักสูตรที่กำลังศึกษา ($\bar{X}$ = 6.10) ข้อ4. มสธ. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสถาบันระดับอุดมศึกษาอื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.06) ข้อ5. โดยสรุปในภาพรวม สาขาวิชาของ มสธ. มีคุณภาพดี ($\bar{X}$ = 6.01)

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างนักศึกษา มสธ. (STOU) OUM, UT, UPOU ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญในการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ และความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่ในปัจจุบัน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา STOU, OUM, UT, UPOU ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ

รายการ	STOU (n = 407)			UT (n = 54)			OUM (n = 629)			UPOU (n = 408)		
	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)
1. ด้านการลงทะเบียน												
1. อัตราค่าเล่าเรียนของฉันสมเหตุสมผล	5.64	5.03	0.61 (ปานกลาง)	6.13	5.15	0.98 (ค่อนข้างมาก)	6.08	5.63	0.45 (น้อย)	6.54	5.77	0.77 (ค่อนข้างมาก)
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้ความช่วยเหลือดี	5.52	4.47	1.05 (มาก)	6.05	5.14	1.36 (มากที่สุด)	6.02	5.52	0.50 (ปานกลาง)	-	-	-
3. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการชำระเงินของนักศึกษา ติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์หรืออีเมล์	5.45	4.72	0.73 (ปานกลาง)	6.41	4.87	1.54 (มากที่สุด)	6.02	5.55	0.47 (น้อย)	6.57	5.93	0.64 (ปานกลาง)
4. นโยบายด้านการชำระค่าลงทะเบียนมี ความยืดหยุ่น	5.60	4.81	0.79 (ค่อนข้างมาก)	6.22	5.22	1.00 (มาก)	6.13	5.72	0.41 (น้อย)	6.40	5.56	0.84 (ค่อนข้างมาก)
5. มีการลดค่าใช้จ่ายหลายอย่างในการเรียนแก่นักศึกษา	5.45	4.17	1.28 (มากที่สุด)	6.36	4.94	1.42 (มากที่สุด)	6.10	5.51	0.59 (ปานกลาง)	6.25	4.91	1.34 (มากที่สุด)
6. มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ทุกภาคการศึกษา	5.81	4.97	0.84 (ค่อนข้างมาก)	6.48	5.52	0.96 (ค่อนข้างมาก)	6.28	5.98	0.30 (น้อย)	-	-	-
7. นักศึกษาสามารถสอบถามค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการเรียนได้ง่ายและสะดวก	5.44	4.90	0.54 (ปานกลาง)	6.37	5.52	0.85 (ค่อนข้างมาก)	6.16	5.72	0.44 (น้อย)	6.01	5.22	0.79 (ค่อนข้างมาก)
รวม	**5.56**	**4.72**	**0.84 (ค่อนข้างมาก)**	**6.29**	**5.19**	**1.10 (มาก)**	**6.11**	**5.66**	**0.45 (น้อย)**	**6.35**	**5.48**	**0.87 (ค่อนข้างมาก)**
2. ด้านหลักสูตร												
8. เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษา มีคุณค่า	6.21	5.68	0.53 (ปานกลาง)	6.66	5.52	1.14 (มาก)	6.29	5.92	0.37 (น้อย)	6.69	6.20	0.49 (น้อย)
9. เงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีความชัดเจนและสมเหตุสมผล	6.15	5.26	0.89 (ค่อนข้างมาก)	6.43	5.54	0.89 (ค่อนข้างมาก)	6.18	5.73	0.45 (น้อย)	6.63	5.86	077 (ค่อนข้างมาก)

รายการ	STOU (n = 407)			UT (n = 54)			OUM (n = 629)			UPOU (n = 408)		
	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)
10. มสธ. มีชุดวิชาที่เปิดสอนจำนวนมาก และหลากหลาย	5.86	5.24	0.62 (ปานกลาง)	6.13	5.38	0.75 (ค่อนข้างมาก)	6.09	5.69	0.40 (น้อย)	6.49	5.78	0.71 (ปานกลาง)
11. ประมวลสาระและแนวการศึกษา มีคุณภาพ	6.05	5.48	0.57 (ปานกลาง)	6.51	5.21	1.30 (มากที่สุด)	6.29	5.86	0.43 (น้อย)	6.60	5.66	0.94 (ค่อนข้างมาก)
รวม	**6.07**	**5.42**	**0.65 (ปานกลาง)**	**6.43**	**5.41**	**1.02 (มาก)**	**6.21**	**5.80**	**0.41 (น้อย)**	**6.60**	**5.88**	**0.72 (ปานกลาง)**
3. ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย												
12. ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของ มหาวิทยาลัยได้ง่าย	5.91	5.14	0.77 (ค่อนข้างมาก)	6.62	5.52	1.10 (มาก)	6.37	6.08	0.29 (น้อย)	6.74	6.26	0.48 (น้อย)
13. ฉันสามารถเข้าถึง IT ของมหาวิทยาลัยได้ เมื่อฉันต้องการ	5.88	5.17	0.71 (ปานกลาง)	6.51	5.29	1.22 (มาก)	6.12	5.64	0.48 (น้อย)	-	-	-
14. เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแล นักศึกษาเป็นรายบุคคล	5.92	5.27	0.65 (ปานกลาง)	6.24	4.84	1.40 (มากที่สุด)	6.22	5.75	0.47 (น้อย)	6.51	5.97	0.57 (ปานกลาง)
15. เจ้าหน้าที่ของสาขา/คณะช่วยตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ฉันต้องการอย่างไม่ล่าช้า	5.82	4.98	0.84 (ค่อนข้างมาก)	6.30	4.73	1.57 (มากที่สุด)	6.20	5.63	0.57 (ปานกลาง)	6.56	5.69	0.87 (ค่อนข้างมาก)
รวม	**5.88**	**5.14**	**0.74 (ปานกลาง)**	**6.42**	**5.10**	**1.32 (มากที่สุด)**	**6.23**	**5.78**	**0.45 (น้อย)**	**6.61**	**5.97**	**0.64 (ปานกลาง)**
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์												
16. มีการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาอย่างจริงจัง	5.93	5.30	0.63 (ปานกลาง)	6.29	4.91	1.38 (มากที่สุด)	6.05	5.51	0.54 (ปานกลาง)	6.52	5.43	1.09 (มาก)
17. อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม	6.03	5.47	6.36 (ปานกลาง)	6.36	4.42	1.94 (มากที่สุด)	6.13	5.65	0.45 (น้อย)	6.52	5.03	1.49 (มากที่สุด)

รายการ	STOU (n = 407)			UT (n = 54)			OUM (n = 629)			UPOU (n = 408)		
	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)
18. อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา	6.17	5.73	0.44 (น้อย)	6.20	4.77	1.43 (มากที่สุด)	6.02	5.61	0.41 (น้อย)	6.40	5.20	1.20 (มาก)
19. อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ เกี่ยวกับเรื่องการจัดการเรียนและวิชาการ แก่นักศึกษา	6.16	5.69	0.47 (น้อย)	6.24	5.11	1.13 (มาก)	6.15	5.71	0.44 (น้อย)	6.35	5.59	0.76 (ค่อนข้างมาก)
20. ผู้ประสานงานหลักสูตรให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการ	6.01	5.35	0.66 (ปานกลาง)	6.29	5.19	1.10 (มาก)	6.19	5.70	0.49 (น้อย)	6.49	5.79	0.70 (ปานกลาง)
รวม	**6.06**	**5.51**	**0.55 (ปานกลาง)**	**6.28**	**4.88**	**1.40 (มากที่สุด)**	**6.11**	**5.64**	**0.47 (น้อย)**	**6.46**	**5.41**	**1.05 (มาก)**
5. ด้านการสัมมนาเสริม												
21. คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม	6.18	5.76	0.42 (น้อย)	6.17	5.52	0.65 (ปานกลาง)	6.26	5.78	0.48 (น้อย)	6.62	5.59	1.04 (มาก)
22. อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก	6.60	6.18	0.42 (น้อย)	6.58	5.43	1.15 (มาก)	6.30	5.89	0.41 (น้อย)	6.72	6.21	0.51 (ปานกลาง)
23. ฉันได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการ นำความรู้จากการศึกษามาใช้ในการประกอบอาชีพ	6.03	5.52	0.51 (ปานกลาง)	6.40	4.97	1.43 (มากที่สุด)	6.23	5.80	0.43 (น้อย)	6.55	5.39	1.16 (มาก)
24. นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์สอนเสริม หรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย	6.16	5.82	0.34 (น้อย)	6.40	4.65	1.75 (มากที่สุด)	6.29	5.90	0.39 (น้อย)	6.48	5.55	0.93 (ค่อนข้างมาก)
25. อาจารย์สัมมนาเสริมทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการด้วย	6.11	5.74	0.37 (น้อย)	6.23	4.82	1.41 (มากที่สุด)	6.25	5.74	0.51 (ปานกลาง)	6.47	5.38	1.09 (มาก)
26. อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที	6.18	5.76	0.42 (น้อย)	6.30	4.63	1.67 (มากที่สุด)	6.26	5.70	0.56 (ปานกลาง)	6.54	5.10	1.44 (มากที่สุด)

รายการ	STOU (n = 407)			UT (n = 54)			OUM (n = 629)			UPOU (n = 408)		
	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)
27. การติดต่อระหว่างอาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชากับผู้เรียนผ่าน On-line เป็นประโยชน์	6.03	5.46	0.57 (ปานกลาง)	6.54	4.97	1.57 (มากที่สุด)	6.18	5.66	0.52 (ปานกลาง)	6.58	5.60	0.98 (ค่อนข้างมาก)
รวม	**6.18**	**5.75**	**0.43 (น้อย)**	**6.37**	**5.00**	**1.37 (มากที่สุด)**	**6.25**	**5.78**	**0.47 (น้อย)**	**6.57**	**5.55**	**1.02 (มาก)**
6. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและทุนการศึกษา												
28. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ/การบริการด้านแนะแนว มีอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา	5.79	5.04	0.75 (ค่อนข้างมาก)	6.12	4.72	1.40 (มากที่สุด)	6.00	5.50	0.50 (ปานกลาง)	6.52	5.45	1.07 (มาก)
29. ฉันได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการนำความรู้จากการศึกษามาใช้ในการประกอบอาชีพ	5.83	5.06	0.77 (ค่อนข้างมาก)	6.36	4.73	1.63 (มากที่สุด)	6.13	5.70	0.43 (น้อย)	-	-	-
30. มีบริการช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ	5.57	4.87	0.70 (ปานกลาง)	6.44	5.24	1.20 (มาก)	6.04	5.52	0.52 (ปานกลาง)	-	-	-
31. คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ด้านกฎ ระเบียบและแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา	5.92	5.30	0.62 (ปานกลาง)	6.41	5.43	0.98 (ค่อนข้างมาก)	6.12	5.68	0.44 (น้อย)	6.55	5.54	1.01 (มาก)
32. มีนักแนะแนวให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพและเป้าหมายของชีวิต	5.54	4.81	0.73 (ปานกลาง)	6.27	4.63	1.64 (มากที่สุด)	6.10	5.60	0.50 (ปานกลาง)	-	-	-
33. การตอบคำถามและปัญหาของนักศึกษา ทาง ระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพ	5.69	4.91	0.78 (ค่อนข้างมาก)	6.16	4.69	1.47 (มากที่สุด)	6.10	5.59	0.51 (ปานกลาง)	-	-	-
34. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่	6.06	5.63	0.43 (น้อย)	5.96	5.21	0.75 (ค่อนข้างมาก)	6.03	5.52	0.51 (ปานกลาง)	-	-	-
35. ระเบียบแนวปฏิบัติด้านวินัยนักศึกษา มีความเป็นธรรม	5.99	5.51	0.48 (น้อย)	6.34	5.08	1.21 (มากที่สุด)	6.11	5.71	0.40 (น้อย)	-	-	-

รายการ	STOU (n = 407)			UT (n = 54)			OUM (n = 629)			UPOU (n = 408)		
	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)
36. มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น	5.51	4.61	0.90 (ค่อนข้างมาก)	6.27	4.80	1.47 (มากที่สุด)	6.03	5.46	0.57 (ปานกลาง)	-	-	-
รวม	**5.77**	**5.08**	**0.69 (ปานกลาง)**	**6.26**	**4.95**	**1.31 (มากที่สุด)**	**6.07**	**5.59**	**0.48 (น้อย)**	**6.54**	**5.50**	**1.04 (มาก)**
7. ด้านห้องสมุด 37. สื่อต่างๆ ในห้องสมุดเหมาะสมกับ ความต้องการของฉัน	5.81	4.99	0.82 (ค่อนข้างมาก)	6.34	4.96	1.38 (มากที่สุด)	6.12	5.59	0.53 (ปานกลาง)	-	-	-
38. ห้องสมุดมีหนังสือเพียงพอ	5.78	4.86	0.92 (ค่อนข้างมาก)	6.19	4.89	1.30 (มากที่สุด)	6.08	5.45	0.63 (ปานกลาง)	6.12	5.09	1.03 (มาก)
39. มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย	5.78	4.73	1.05 (มาก)	6.36	5.08	1.28 (มากที่สุด)	6.25	5.68	0.57 (ปานกลาง)	6.42	5.06	1.36 (มากที่สุด)
รวม	**5.79**	**4.86**	**0.98 (ค่อนข้างมาก)**	**6.30**	**4.98**	**1.32 (มากที่สุด)**	**6.15**	**5.57**	**0.58 (ปานกลาง)**	**6.27**	**5.08**	**1.19 (มาก)**
8. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา 40. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการการศึกษา เอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	5.53	4.75	0.78 (ค่อนข้างมาก)	6.71	4.90	1.81 (มากที่สุด)	6.21	5.78	0.43 (น้อย)	6.41	5.88	0.53 (ปานกลาง)
41. ข้าพเจ้าทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของศูนย์บริการการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	5.32	4.57	0.75 (ค่อนข้างมาก)	6.36	4.94	1.42 (มากที่สุด)	6.03	5.57	0.46 (น้อย)	6.25	5.32	0.93 (ค่อนข้างมาก)
42. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์ฯ เป็นไปโดยสะดวก	5.72	4.79	0.93 (ค่อนข้างมาก)	6.98	5.00	1.48 (มากที่สุด)	6.16	5.65	0.51 (ปานกลาง)	6.51	5.84	0.67 (ปานกลาง)
43. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยฯ ให้การเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของฉันอย่างไม่ล่าช้า	5.72	4.74	0.98 (ค่อนข้างมาก)	6.31	4.86	1.45 (มากที่สุด)	6.07	5.57	0.50 (ปานกลาง)	6.39	5.52	0.87 (ค่อนข้างมาก)

รายการ	STOU (n = 407)			UT (n = 54)			OUM (n = 629)			UPOU (n = 408)		
	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)	$\bar{X}_I$	$\bar{X}_S$	Gap (I-S)
44. ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่าศูนย์วิทย์ฯ เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา	5.73	5.04	0.69 (ปานกลาง)	6.41	4.72	1.69 (มากที่สุด)	6.27	5.79	0.48 (น้อย)	6.17	5.52	0.65 (ปานกลาง)
45. ศูนย์วิทย์ฯ ที่ข้าพเจ้าใช้บริการ มีความมั่นคงปลอดภัย	5.77	5.13	0.64 (ปานกลาง)	6.26	5.04	1.22 (มาก)	6.20	5.72	0.48 (น้อย)	6.20	5.76	0.44 (น้อย)
46. ศูนย์วิทย์ฯ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	5.75	5.13	0.62 (ปานกลาง)	6.15	4.82	1.33 (มากที่สุด)	6.14	5.08	1.06 (มาก)	5.28	5.32	-0.04 (ไม่แตกต่าง)
รวม	**5.65**	**4.88**	**0.77 (ค่อนข้างมาก)**	**6.38**	**4.90**	**1.48 (มากที่สุด)**	**6.15**	**5.59**	**0.56 (ปานกลาง)**	**6.17**	**5.59**	**0.58 (ปานกลาง)**
9. ด้านการประเมินผล												
47. การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม	6.03	5.55	0.48 (น้อย)	6.48	5.19	1.29 (มากที่สุด)	6.20	5.71	0.49 (น้อย)	6.56	5.74	0.82 (ค่อนข้างมาก)
รวม	**6.03**	**5.55**	**0.48 (น้อย)**	**6.48**	**5.19**	**1.29 (มากที่สุด)**	**6.20**	**5.71**	**0.49 (น้อย)**	**6.56**	**5.74**	**0.82 (ค่อนข้างมาก)**
รวมทั้งหมด	**5.85**	**5.17**	**0.68 (ปานกลาง)**	**6.34**	**5.04**	**1.30 (มาก)**	**6.15**	**5.67**	**0.48 (น้อย)**	**6.43**	**5.58**	**0.85 (ปานกลาง)**

จากตาราง 6 แสดงความคิดเห็นของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 มหาวิทยาลัย ต่อความจำเป็นและความพึงพอใจต่อบริการแต่ละด้าน ผลปรากฏดังนี้

นักศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อบริการในภาพรวมทั้ง 47 ข้อว่า มีความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก โดยนักศึกษา มสธ. ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.85) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.17) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (0.68) นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูกา (UT) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.34) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.04) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (1.30) นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.15) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X}$ = 5.67) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (0.48) และนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.43) และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.58) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (0.85)

เมื่อเปรียบเทียบด้านที่แต่ละมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญมากตามลำดับ พบว่า สำหรับนักศึกษา **มสธ. (STOU)** ด้านที่นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากคือด้านการสอนเสริมหรือสัมมนาเสริม โดยมีข้อที่ได้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดมีหนึ่งข้อ คือข้อ "อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก" ($\bar{X}$ = 6.60) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.18) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.42 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการ) รองลงมานักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก คือด้านหลักสูตร ในข้อ "เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า" ($\bar{X}$ = 6.21) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.68) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.53 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับปานกลาง ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ) ข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก รองลงมา คือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ "คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม" ($\bar{X}$ = 6.18) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.76) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.42 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ) ข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากัน คือด้านการสัมมนาเสริมอีก ในข้อ "อาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที" ($\bar{X}$ = 6.18) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.76) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.42 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ) ข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก รองลงมา คือด้านการติดต่อกับอาจารย์ ในข้อ "อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา" ($\bar{X}$ = 6.17) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.73) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.44 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ)

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิด**เทอร์บูกา (UT)** ข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากที่สุดมีหลายข้อ และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในด้านศูนย์วิทยพัฒนา ในข้อ "เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา" ($\bar{X}$ = 6.71) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.90) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 1.81 (คือมีความแตกต่างระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึงต้องเร่งปรับปรุงบริการนี้) รองลงมาในระดับมากที่สุดเช่นกัน คือด้านหลักสูตร ในข้อ "เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้า

ศึกษามีคุณค่า" ($\bar{X}$ = 6.66) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.52) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 1.14 (คือมีความแตกต่างระดับมาก ถึงแม้ว่าความแตกต่างจะอยู่ระดับมาก แต่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นอาจปรับปรุงบริการให้นักศึกษามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นถึงมากที่สุดก็จะยิ่งดี) รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอีก คือด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ในข้อ "ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย" ($\bar{X}$ = 6.62) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.52) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 1.10 (คือมีความแตกต่างระดับมาก ถึงแม้ว่าความแตกต่างจะอยู่ระดับมาก แต่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นอาจปรับปรุงบริการให้นักศึกษามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นถึงมากที่สุดก็จะยิ่งดี) รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอีก คือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ "อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชา ที่สอนมาก" ($\bar{X}$ = 6.58) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.43) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 1.15 (คือมีความแตกต่างระดับมาก ดังนั้นจึงควรปรับปรุงบริการนี้)

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิด**มาเลเซีย (OUM)** ให้ความสำคัญระดับมากทุกข้อไม่มีมากที่สุด และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ในข้อ "ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย" ($\bar{X}$ = 6.37) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.08) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.29 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้) รองลงมา คือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ "อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก" ($\bar{X}$ = 6.30) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.89) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.41 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้) รองลงมาในระดับมากเช่นกัน คือด้านหลักสูตร ในข้อ "เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า" ($\bar{X}$ = 6.29) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.92) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.37 (คือมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้) และข้อ "ประมวลสาระและแนวการศึกษามีคุณภาพ" ($\bar{X}$ = 6.29) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.86) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.43 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุง) ต่อมาคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ "นักศึกษาติดต่ออาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่าย" ($\bar{X}$ = 6.29) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 5.90) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.39 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้)

สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิด**ฟิลิปปินส์ (UPOU)** ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดหลายข้อและรองลงมาเป็นระดับมาก ในบรรดาข้อที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดนั้น ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย คือข้อ "ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย" ($\bar{X}$ = 6.74) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.26) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.48 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้) รองลงมา คือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ "อาจารย์สอนเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก" ($\bar{X}$ = 6.72) และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 6.21) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ(Gap) ในข้อนี้ = 0.51 (ซึ่งหมายถึงมีความแตกต่างระดับปานกลาง ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้) รองลงมาในระดับมากที่สุดเช่นกัน คือด้านหลักสูตร ในข้อ "เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า" ($\bar{X}$ = 6.69) และความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 6.20) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.49 (คือมีความแตกต่างระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้) ต่อมาคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ "คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม" ($\bar{X}$ = 6.63) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.59) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 1.04 (คือมีความแตกต่างระดับมาก ควรปรับปรุงบริการนี้จะดียิ่งขึ้น) ต่อมาคือด้านหลักสูตร ในข้อ "เงื่อนไขในการเรียนการสอนตามหลักสูตรมีความชัดเจนและสมเหตุสมผล" ($\bar{X}$ = 6.63) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก" ($\bar{X}$ = 5.86) โดยมีความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ (Gap) ในข้อนี้ = 0.77 (คือมีความแตกต่างระดับปานกลาง ไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน ผลปรากฏดังนี้

ด้านการลงทะเบียน นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (STOU) ให้ความสำคัญในข้อ . มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ สูงกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 5.81 สำคัญระดับมาก) และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ ($\bar{X}$ = 4.97 ระดับค่อนข้างมาก) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.84 คือค่อนข้างมากหรือควรพิจารณาปรับปรุง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทอร์บูกาอินโดนีเซีย (UT) ให้ความสำคัญข้อเดียวกันนี้ สูงกว่าข้ออื่นๆ เช่นกัน ($\bar{X}$ = 6.48 คือสำคัญระดับมาก) และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.52 ระดับค่อนข้างมาก) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.96 คือระดับค่อนข้างมาก นั่นคือ ควรพิจารณาปรับปรุงบริการ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ให้ความสำคัญแก่ข้อเดียวกันนี้ สูงกว่าข้ออื่นๆ เช่นกัน ($\bar{X}$ = 6.28 สำคัญระดับมาก) มีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.98 ระดับมาก) ค่าความแตกต่าง = 0.30 ระดับน้อย ยังไม่ต้องปรับปรุง นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU) ให้ความสำคัญแก่ข้อ

เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการชำระเงินติดต่อได้ง่ายสูงกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.57 ระดับมากที่สุด) และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ ($\bar{X}$ = 5.93 ระดับมาก) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.64 ระดับปานกลาง คือไม่ต้องปรับปรุง

ด้านหลักสูตร นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญในข้อ "เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า" สูงกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.21 ระดับมาก) และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ ($\bar{X}$ = 5.68 ระดับมาก) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.53 ระดับปานกลาง คือยังไม่ต้องปรับปรุง นักศึกษา UT ให้ความสำคัญในข้อเดียวกันนี้สูงกว่าข้ออื่นๆ เช่นกัน ($\bar{X}$ = 6.66 สำคัญระดับมากที่สุด) และพึงพอใจต่อเรื่องนี้ ($\bar{X}$ = 5.52 ระดับมาก) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจมีค่า = 1.14 ระดับมาก นั่นคือ ต้องปรับปรุงเรื่องนี้ที่เป็นอยู่ นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญมากที่สุดแก่ข้อ 8 ซึ่งตรงกับของSTOUและUT และให้ข้อ 11 เท่ากันด้วย ($\bar{X}$ = 6.29 ระดับมาก) ค่าความพึงพอใจ $\bar{X}$ = 5.92 และ 5.86 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.37 และ 0.43 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับน้อย นั่นคือไม่ต้องปรับปรุงบริการ นักศึกษา UPOU ก็ให้ความสำคัญแก่ข้อ 8 มากกว่าข้ออื่นๆ เช่นกัน ($\bar{X}$ = 6.69 ระดับมากที่สุด) และพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 6.20 ระดับมาก) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.49 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงเรื่องนี้

ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาของ STOU ให้ความสำคัญข้อ 14. สูงกว่าข้ออื่นๆ "เจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเอาใจใส่ดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล ($\bar{X}$ = 5.92 ความสำคัญระดับมาก) และมีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ที่เป็นอยู่ ($\bar{X}$ = 5.27) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.65 ระดับปานกลาง คือยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ นักศึกษาของ UT ให้ความสำคัญข้อ 12 สูงกว่าข้ออื่นๆ "ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย" ($\bar{X}$ = 6.62 ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด) และพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.52) มาก แต่ก็ยังมีค่าแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.10 ระดับมาก ซึ่งจะต้องปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอีก นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญข้อ 12 มากกว่าข้ออื่นๆ เช่นเดียวกัน ($\bar{X}$ = 6.37 สำคัญมาก) และพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 6.08) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.29 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ สำหรับนักศึกษา UPOU ให้ความสำคัญกับข้อ 12 มากกว่าข้ออื่นๆ เช่นเดียวกัน ($\bar{X}$ = 6.74 มีความสำคัญมากที่สุด) และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 6.26) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.48 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญกับข้อ "อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา" มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.17) และมีความพึงพอใจกับบริการนี้ที่เป็นอยู่

($\bar{X}$ = 5.73) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.44 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ นักศึกษาของ UT ให้ความสำคัญแก่ข้อ "อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม" มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.36 สำคัญระดับมาก) และมีความพึงพอใจ = 1.94 ระดับมากที่สุด นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ด่วน นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญแก่ข้อ "ผู้ประสานงานหลักสูตรให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการ" มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.19 สำคัญระดับมาก) และมีความพึงพอใจแก่บริการนี้ที่เป็นอยู่ ($\bar{X}$ = 5.70) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.47 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ สำหรับนักศึกษาของ UPOU ให้ความสำคัญกับสองข้อนี้ เท่ากันและมากกว่าข้ออื่นๆคือ ข้อ "มีการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาอย่างจริงจัง" ($\bar{X}$ = 6.52) สำคัญมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.43) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.09 ระดับมาก นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ ส่วนข้อ "อาจารย์ประจำสาขาวิชาให้การติดตามการเรียนของนักศึกษาได้ทันเวลาอย่างเหมาะสม" ให้ความสำคัญ ($\bar{X}$ = 6.52) มากที่สุด และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.03) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.49 ระดับมากที่สุด นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ด่วน

ด้านการสัมมนาเสริม นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญกับข้อ 22 มากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านนี้ และถือว่าเป็นข้อที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดจากทุกด้าน "อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก" ($\bar{X}$ = 6.60) ความสำคัญระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 6.18) ระดับมาก โดยความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.42 ระดับน้อย นั่นคือไม่ต้องปรับปรุงบริการ สำหรับนักศึกษาของ UT ของ OUM ของ UPOU ให้ความสำคัญแก่ข้อ 22 มากกว่าข้ออื่นๆ เช่นกัน โดยนักศึกษาของ UT ให้ความสำคัญกับข้อ 22 ($\bar{X}$ = 6.58) ระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.43) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.15 ระดับมาก นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ นักศึกษาของ OUM ให้ความสำคัญกับข้อ 22 ($\bar{X}$ = 6.30) ระดับมาก มีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.89) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.41 ระดับน้อย นั่นคือไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ นักศึกษาของ UPOU ให้ความสำคัญแก่ข้อ 22 ($\bar{X}$ = 6.72) ระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 6.21) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.51 ปานกลาง นั่นคือยังไม่ต้องปรับปรุงบริการ

ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและทุนการศึกษา นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญกับข้อ "การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาใหม่" มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.06 ระดับมาก) และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.63) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.43 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงบริการ นักศึกษา UT ให้ความสำคัญกับข้อ "มีบริการช่วยเหลือ

นักศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ” มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.44) ให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.24) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.20 ระดับมาก นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญกับข้อ “ได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการนำความรู้จากการศึกษามาใช้ในการประกอบอาชีพ” มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.13) สำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.70) ระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.43 ระดับน้อย คือไม่ต้องปรับปรุงบริการ สำหรับนักศึกษา UPOU ให้ความสำคัญกับข้อ “คู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ด้านกฎระเบียบและแนวปฏิบัติแก่นักศึกษา” มากกว่าข้ออื่น ($\bar{X}$ = 6.55) ความสำคัญระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับ ($\bar{X}$ = 5.54) มาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.01 ระดับมาก นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้

ด้านห้องสมุด นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญข้อ “สื่อต่างๆ ในห้องสมุดเหมาะสมกับความต้องการของฉัน” มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 5.81) ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 4.90) ระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.82 ระดับค่อนข้างมาก นั่นคือควรพิจารณาปรับปรุงบริการ นักศึกษา UT ให้ความสำคัญแก่ข้อ “มีห้องสมุด digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย” มากกว่าข้ออื่นเล็กน้อย ($\bar{X}$ = 6.36)ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.08) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.28 ระดับมากที่สุด นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ด่วน นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญกับข้อ “มีห้องสมุด digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย” มากกว่าข้ออื่นเช่นเดียวกัน โดยให้ความสำคัญ ($\bar{X}$ = 6.25) ระดับมาก และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.68) ระดับมาก ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.57 ปานกลาง นั่นคือไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ สำหรับนักศึกษา UPOU ให้ความสำคัญแก่ข้อ “มีห้องสมุด digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย” มากกว่าข้ออื่นเช่นเดียวกัน โดยให้ความสำคัญ ($\bar{X}$ = 6.42) ระดับมาก มีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 5.06) ระดับค่อนข้างมาก ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.36 มากที่สุด นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้เร่งด่วน

ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญกับข้อ “ศูนย์วิทย์ที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีความปลอดภัย” มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 5.77) ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.13) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.64 ระดับปานกลาง นั่นคือยังไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ นักศึกษา UT ให้ความสำคัญกับข้อ “เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์ บริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา” มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.71) ระดับมากที่สุด และความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 4.90) ระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.81 ระดับมากที่สุด นั่นคือต้องปรับปรุงบริการนี้ด่วน นักศึกษา

OUM ให้ความสำคัญกับข้อ "ในภาพรวมข้าพเจ้าเห็นว่าศูนย์วิทย์เป็นประโยชน์และมีส่วนช่วยนักศึกษา" มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.27) ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.79) ระดับมาก ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.48 ระดับน้อย นั่นคือไม่ต้องปรับปรุงบริการ นักศึกษา UPOU ให้ความสำคัญกับข้อ "การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์เป็นไปโดยสะดวก"มากกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}$ = 6.51) ระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.84) ระดับมาก ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.67 ปานกลาง นั่นคือยังไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้

ด้านการประเมินผล นักศึกษา STOU ให้ความสำคัญกับการประเมินผล ($\bar{X}$ = 6.03) ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ($\bar{X}$ = 5.55) ระดับมากเช่นกัน ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.48 ระดับน้อย นั่นคือยังไม่ต้องปรับปรุงบริการนี้ นักศึกษา UT ให้ความสำคัญกับการประเมินผล ($\bar{X}$ =6.48) ระดับมาก และมีความพึงพอใจ ($\bar{X}$ =5.19) ระดับมากเช่นกัน แต่ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 1.29 ระดับมากที่สุด นั่นคือต้องปรับปรุงบริการด่วน นักศึกษา OUM ให้ความสำคัญต่อการประเมินผล ($\bar{X}$ = 6.20) ระดับมาก และมีความพึงพอใจระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}$ =5.71) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.49 ระดับน้อย ไม่ต้องปรับปรุงบริการ นักศึกษา UPOU ให้ความสำคัญกับการประเมินผล ($\bar{X}$ = 6.56) มาที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการ ($\bar{X}$ = 5.74) ระดับมาก ค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ = 0.82 ระดับค่อนข้างมาก นั่นคือควรปรับปรุงบริการนี้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

3.1 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา

3.2 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของ คณาจารย์

3.3 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของ บุคลากร

3.1 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา

ผู้วิจัยได้สอบถามแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาใน 12 ด้านย่อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านต่างๆ (มาตรประมาณค่า 5 ระดับ)

ด้านการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน	4.45	0.76	มาก
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	4.11	0.77	มาก
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	4.40	0.72	มาก
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์	4.36	0.78	มาก
5. ด้านการสัมมนา	3.96	0.91	มาก
6. ด้านการสอนภาษาอังกฤษ(เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)	4.14	0.93	มาก
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์	4.43	0.70	มาก
8. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา	4.28	0.83	มาก
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา	4.33	0.75	มาก
10. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์	4.25	0.77	มาก
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา	4.27	0.79	มาก
12. ด้านการประเมินผล	4.42	0.76	มาก
รวม	4.28	0.60	มาก

จากตาราง 7 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการการศึกษาในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านการลงทะเบียน ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมา คือด้านการทำวิทยานิพนธ์ ($\bar{X}$ = 4.43) ด้านการประเมินผล ($\bar{X}$ = 4.42) และด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการแต่ละด้าน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน			
1.1 ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง	4.45	.87	มาก
1.2 ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน	4.47	.84	มาก
1.3 ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว	4.44	.85	มาก
1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน	4.43	.89	มาก
รวม	4.45	.76	มาก

จากตาราง 8 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการลงทะเบียนในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X}$ = 4.45) และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**หลักสูตรและเนื้อหาวิชา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา			
2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม	3.92	1.086	มาก
2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป	3.88	1.042	มาก
2.3 เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย	4.29	.906	มาก
2.4 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา	4.34	.846	มาก
รวม	4.11	0.77	มาก

จากตาราง 9 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**หลักสูตรและเนื้อหาวิชา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.11) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วยเพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา ($\bar{X}$ = 4.34) รองลงมาคือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.29) และควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{X}$ = 3.92) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การติดต่อกับมหาวิทยาลัย**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย 3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว	4.28	0.94	มาก
3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.40	0.84	มาก
3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย	4.39	0.84	มาก
3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง	4.42	0.80	มาก
3.5 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา	4.47	0.80	มาก
รวม	4.40	0.72	มาก

จากตาราง 10 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การติดต่อกับมหาวิทยาลัย**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง ($\bar{X}$ = 4.42) และปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การติดต่อกับอาจารย์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	**SD.**	**แปลผล**
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์			
4.1 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้	4.37	0.86	มาก
4.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.35	0.84	มาก
4.3 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.84	มาก
รวม	4.36	0.78	มาก

จากตาราง 11 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การติดต่อกับ**อาจารย์ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X}$ = 4.37) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.35) และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.34) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาด้าน**การจัดสัมมนาแก่นักศึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
5. ด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา			
5.1 ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมแบบอย่างน้อย 2 ครั้ง	4.10	1.03	มาก
5.2 การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า	3.81	1.17	มาก
รวม	3.96	0.91	มาก

จากตาราง 12 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การสัมมนา** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.96) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมแบบอย่างน้อย 2 ครั้ง ($\bar{X}$ = 4.10) รองลงมาคือ การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า ($\bar{X}$ = 3.81)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
6. ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) 6.1 ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน	4.12	1.000	มาก
6.2 คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนน สำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้	4.15	.938	มาก
รวม	4.14	0.93	มาก

จากตาราง 13 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้าย และใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ($\bar{X}$ = 4.15) รองลงมาคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ($\bar{X}$ = 4.12)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การทำวิทยานิพนธ์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์			
7.1 อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน	4.48	.775	มาก
7.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป	4.36	.841	มาก
7.3 แต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่	4.42	.769	มาก
7.4 แต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาจะตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย	4.39	.786	มาก
7.5 มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย	4.43	.774	มาก
รวม	4.43	0.70	มาก

จากตาราง 14 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการ**ทำวิทยานิพนธ์**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย ($\bar{X}$ = 4.43) และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ($\bar{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
8. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา			
8.1 สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา	4.32	.853	มาก
8.2 สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป	4.28	.946	มาก
8.3 สำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา	4.24	.924	มาก
รวม	4.28	0.83	มาก

จากตาราง 15 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การแนะแนวให้คำปรึกษา** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากรเจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 4.32) รองลงมาคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป ($\bar{X}$ = 4.28) และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา ($\bar{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา			
9.1 มหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน	4.43	.804	มาก
9.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป	4.43	.786	มาก
9.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม	4.22	.889	มาก
9.4 ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย	4.22	.879	มาก
รวม	4.33	0.75	มาก

จากตาราง 16 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ มหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน ($\bar{X}$ = 4.43) และควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ($\bar{X}$ = 4.43) รองลงมาเท่ากันอีก 2 ข้อ คือ ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม ($\bar{X}$ = 4.22) และควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย ($\bar{X}$ = 4.22)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปรผล
10. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์			
10.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.18	.918	มาก
10.2 ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น	4.29	.843	มาก
10.3 สำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.27	.833	มาก
10.4 ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.25	.855	มาก
รวม	4.25	0.77	มาก

จากตาราง 17 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**ห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัดเพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น ($\bar{X}$ = 4.29) รองลงมาคือ สำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.27) และห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา			
11.1 ควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง	4.21	.915	มาก
11.2 ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อนักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง	4.27	.838	มาก
11.3 จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.31	.809	มาก
รวม	4.27	0.79	มาก

จากตาราง 18 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการ**ของศูนย์วิทยพัฒนา** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 4.31) รองลงมาคือห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.27) และควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง ($\bar{X}$ = 4.21) ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักศึกษา มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การประเมินผล**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
12. ด้านการประเมินผล			
12.1 ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ	4.38	.824	มาก
12.2 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ	4.44	.775	มาก
รวม	4.42	0.76	มาก

จากตาราง 19 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการ **ด้านการประเมินผล** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่านควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X}$ = 4.44) และรองลงมาคือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X}$ = 4.38)

3.2 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์

ผู้วิจัยได้สอบถามแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาใน 12 ด้านย่อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านต่างๆ

รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน	4.49	0.51	มาก
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	4.01	0.69	มาก
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	4.88	0.25	มากที่สุด
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์	4.39	0.73	มาก
5. ด้านการสัมมนา	3.64	0.93	มาก
6. ด้านการสอนภาษาอังกฤษ(เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)	4.22	1.03	มาก
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์	4.35	0.65	มาก
8. ด้านแนะแนวให้คำปรึกษา	4.64	0.49	มากที่สุด
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา	4.43	0.51	มาก
10. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์	4.60	0.47	มากที่สุด
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา	4.70	0.39	มากที่สุด
12. ด้านการประเมินผล	4.27	0.76	มาก
รวม	**4.36**	**0.37**	**มาก**

จากตาราง 20 พบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการการศึกษาด้านต่างๆในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X}$ = 4.88) รองลงมาคือด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.70) และด้านแนะแนวให้คำปรึกษา ($\bar{X}$ = 4.64) ตามลำดับ นอกจากนั้นเป็นระดับมากทุกด้าน

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการแต่ละด้าน

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน			
1.1 ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง	4.57	0.74	มากที่สุด
1.2 ควรส่งข้อมูลหรือตาราสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน	4.73	0.49	มากที่สุด
1.3 ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว	4.81	0.45	มากที่สุด
1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน	3.52	1.43	มาก
รวม	**4.49**	**0.51**	**มาก**

จากตาราง 21 พบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการลงทะเบียนในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.81) รองลงมาคือ ควรส่งข้อมูลหรือตาราสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X}$ = 4.73) และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X}$ = 4.57) ตามลำดับ ส่วนข้อ 1.4 เป็นระดับมาก

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น อาจารย์มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**หลักสูตรและเนื้อหาวิชา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา			
2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม	3.44	1.27	มาก
2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป	4.02	1.09	มาก
2.3 เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย	4.49	0.82	มาก
2.4 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา	4.14	0.96	มาก
รวม	**4.01**	**0.69**	**มาก**

จากตาราง 22 พบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**หลักสูตรและเนื้อหาวิชา** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.49) รองลงมาคือในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา ($\bar{X}$ = 4.14) และเนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป ($\bar{X}$ = 4.02) ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การติดต่อกับมหาวิทยาลัย**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย 3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว	4.74	0.79	มากที่สุด
3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.94	0.24	มากที่สุด
3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย	4.92	0.28	มากที่สุด
3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง	4.86	0.41	มากที่สุด
3.5 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	**4.88**	**0.25**	**มากที่สุด**

จากตาราง 23 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การติดต่อกับมหาวิทยาลัย**ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุด 2 ข้อเท่ากันคือ ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.94) และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.92) และนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง ($\bar{X}$ = 4.86) ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การติดต่อกับอาจารย์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	**SD.**	**แปรผล**
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์			
4.1 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้	4.53	0.74	มากที่สุด
4.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.37	0.78	มาก
4.3 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.27	0.88	มาก
รวม	**4.39**	**0.73**	**มาก**

จากตาราง 24 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การติดต่อกับ**อาจารย์ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X}$ = 4.53) รองลงมาเป็นระดับมาก คือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.37) และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาด้าน**การจัดสัมมนาแก่นักศึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
5. ด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา			
5.1 ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมแบบอย่างน้อย 2 ครั้ง	4.30	1.03	มาก
5.2 การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า	2.91	1.38	ปานกลาง
รวม	**3.64**	**0.93**	**มาก**

จากตาราง 25 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การสัมมนา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ควรปรับปรุงมากคือ ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้ง ($\bar{X}$ = 4.30) รองลงมาควรปรับปรุงในระดับปานกลางคือ การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า ($\bar{X}$ = 2.91)

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
6. ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)			
6.1 ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน	4.49	0.98	มาก
6.2 คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนน สำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้	3.95	1.30	มาก
รวม	**4.22**	**1.03**	**มาก**

จากตาราง 26 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.22) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ($\bar{X}$ = 4.49) รองลงมาคือ คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ($\bar{X}$ = 3.95)

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การทำวิทยานิพนธ์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์			
7.1 อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน	4.51	0.68	มากที่สุด
7.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป	4.08	1.22	มาก
7.3 แต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่	4.25	0.95	มาก
7.4 แต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาจะตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย	4.35	0.96	มาก
7.5 มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย	4.51	0.71	มากที่สุด
รวม	4.35	0.65	มาก

จากตาราง 27 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการ**ทำวิทยานิพนธ์** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.51) และมหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย ($\bar{X}$ = 4.51) รองลงมาระดับมากคือ แต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาจะตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย ($\bar{X}$ = 4.35) และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ($\bar{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
8. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา			
8.1 สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา	4.63	0.78	มากที่สุด
8.2 สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป	4.76	0.48	มากที่สุด
8.3 สำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษา ให้แก่สาขาวิชา	4.53	0.74	มากที่สุด
รวม	**4.64**	**0.49**	**มากที่สุด**

จากตาราง 28 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การแนะแนวให้คำปรึกษา** ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป ($\bar{X}$ = 4.76) รองลงมาคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 4.63) และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษา ให้แก่สาขาวิชา ($\bar{X}$ = 4.53) ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา 9.1 มหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน	4.37	0.73	มาก
9.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป	4.47	0.74	มาก
9.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม	4.39	0.67	มาก
9.4 ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย	4.51	0.58	มากที่สุด
รวม	**4.43**	**0.51**	**มาก**

จากตาราง 29 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย ($\bar{X}$ = 4.51) รองลงมาระดับมากคือ ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ($\bar{X}$ = 4.47) และควรควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม ($\bar{X}$ = 4.39)

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
10. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์			
10.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.71	0.50	มากที่สุด
10.2 ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น	4.33	1.14	มาก
10.3 สำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.67	0.52	มากที่สุด
10.4 ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.70	0.47	มากที่สุด
รวม	**4.60**	**0.47**	**มากที่สุด**

จากตาราง 30 พบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**ห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์** ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรปรับปรุงในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.71) รองลงมาคือ ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.70) และสำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.67) ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา			
11.1 ควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง	4.57	0.76	มากที่สุด
11.2 ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อนักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง	4.82	0.39	มากที่สุด
11.3 จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.39**	**มากที่สุด**

จากตาราง 31 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการ**ของศูนย์วิทยพัฒนา** ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อนักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง ($\bar{X}$ = 4.82) รองลงมาคือ จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 4.71) และควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง ($\bar{X}$ = 4.57) ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของอาจารย์ มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การประเมินผล**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
12. ด้านการประเมินผล			
12.1 ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ	4.22	0.96	มาก
12.2 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ	4.35	0.81	มาก
รวม	**4.27**	**0.76**	**มาก**

จากตาราง 32 พบว่า อาจารย์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการประเมินผลในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X}$ = 4.35) และรองลงมาคือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบแก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X}$ = 4.22)

3.3 แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร

ผู้วิจัยได้สอบถามแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาใน 12 ด้านย่อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านต่างๆ

รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน	4.16	0.80	มาก
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	4.02	0.61	มาก
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	4.49	0.76	มาก
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์	4.41	0.81	มาก
5. ด้านการสัมมนา	3.87	0.85	มาก
6. ด้านการสอนภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)	4.05	0.92	มาก
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์	4.39	0.80	มาก
8. ด้านแนะแนวให้คำปรึกษาทั่วไป	4.32	0.89	มาก
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา	4.05	0.82	มาก
10. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์	4.18	0.84	มาก
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา	4.30	0.88	มาก
12. ด้านการประเมินผล	4.17	0.90	มาก
รวม	**4.26**	**0.58**	**มาก**

จากตาราง 33 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X}$ = 4.49) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ($\bar{X}$ = 4.41) และด้านการทำวิทยานิพนธ์ ($\bar{X}$ = 4.39) ตามลำดับ

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการแต่ละด้าน

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียน

รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน			
1.1 ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง	4.26	1.02	มาก
1.2 ควรส่งข้อมูลหรือตาราสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน	4.29	1.01	มาก
1.3 ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว	4.53	0.86	มากที่สุด
1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน	3.53	1.41	มาก
รวม	**4.16**	**0.80**	มาก

จากตาราง 34 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการลงทะเบียนในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.53) รองลงมาระดับมากคือ ควรส่งข้อมูลหรือตาราสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ($\bar{X}$ = 4.29) และควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง ($\bar{X}$ = 4.26) ตามลำดับ

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรมสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**หลักสูตรและเนื้อหาวิชา**

รายละเอียดของบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา			
2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม	3.80	1.11	มาก
2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป	3.80	0.92	มาก
2.3 เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย	4.17	0.87	มาก
2.4 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา	4.17	0.91	มาก
รวม	**4.02**	**0.61**	**มาก**

จากตาราง 35 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**หลักสูตรและเนื้อหาวิชา** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมี 2 ข้อ คือเท่ากัน เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.17) และในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา ($\bar{X}$ = 4.17) รองลงมามี 2 ข้อเท่ากัน คือควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ($\bar{X}$ = 3.80) และเนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป ($\bar{X}$ = 3.80) ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การติดต่อกับมหาวิทยาลัย**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย 3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว	4.52	0.82	มากที่สุด
3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.56	0.77	มากที่สุด
3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย	4.45	0.94	มาก
3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง	4.36	0.97	มาก
3.5 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา	4.55	0.80	มากที่สุด
รวม	**4.49**	**0.76**	**มาก**

จากตาราง 36 พบว่าบุคลากร มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การติดต่อกับมหาวิทยาลัย**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.56) รองลงมาคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.55) และนักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.52) ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การติดต่อกับอาจารย์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์			
4.1 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้	4.38	0.89	มาก
4.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.85	มาก
4.3 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.41	0.81	มาก
รวม	**4.41**	**0.81**	**มาก**

จากตาราง 37 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การติดต่อกับ**อาจารย์ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.41) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.40) และอาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ ($\bar{X}$ = 4.38) ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาด้าน**การจัดสัมมนาแก่นักศึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
5. ด้านการจัดสัมมนาแก่นักศึกษา			
5.1 ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้ง	3.91	0.90	มาก
5.2 การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า	3.83	1.03	มาก
รวม	**3.87**	**0.85**	**มาก**

จากตาราง 38 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การจัดสัมมนาแก่นักศึกษา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากในข้อที่ว่าทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมอย่างน้อย 2 ครั้ง ($\bar{X}$ = 3.91) รองลงมาคือ การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า ($\bar{X}$ = 3.83)

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
6. ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)			
6.1 ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน	4.20	0.92	มาก
6.2 คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้	3.93	0.98	มาก
รวม	**4.05**	**0.92**	**มาก**

จากตาราง 39 พบว่าบุคลากร มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ($\bar{X}$ = 3.93)

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การทำวิทยานิพนธ์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์			
7.1 อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน	4.48	0.82	มาก
7.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อ	4.38	0.79	มาก
7.3 แต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่	4.25	0.96	มาก
7.4 แต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาจะตีพิมพ์ เผยแพร่บทความวิจัย	4.36	0.85	มาก
7.5 มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย	4.22	0.98	มาก
รวม	**4.39**	**0.80**	**มาก**

จากตาราง 40 พบว่าบุคลากร มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการ**ทำวิทยานิพนธ์**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป ($\bar{X}$ = 4.38) และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ($\bar{X}$ = 4.36) ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
8. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา			
8.1 สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา	4.34	0.92	มาก
8.2 สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป	4.32	0.91	มาก
8.3 สำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา	4.32	0.93	มาก
รวม	**4.32**	**0.89**	**มาก**

จากตาราง 41 พบว่า บุคลากร มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การแนะแนวให้คำปรึกษา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 4.34) รองลงมามี 2 ข้อเท่ากัน คือ สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป ($\bar{X}$ = 4.32) และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา ($\bar{X}$ = 4.32) ตามลำดับ

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา			
9.1 มหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน	4.02	1.00	มาก
9.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป	4.02	0.97	มาก
9.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็น กรรมการชมรม	4.07	0.86	มาก
9.4 ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย	4.10	0.86	มาก
รวม	**4.05**	**0.82**	**มาก**

จากตาราง 42 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**บริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา**ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย ($\bar{X}$ = 4.10) รองลงมาคือ ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม ($\bar{X}$ = 4.07)

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
10. ด้านบริการห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์			
10.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.19	0.94	มาก
10.2 ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น	4.12	0.93	มาก
10.3 สำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.14	0.96	มาก
10.4 ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.24	0.82	มาก
รวม	**4.18**	**0.84**	**มาก**

จากตาราง 43 พบว่าบุคลากร มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**ห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.24) รองลงมาคือ การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.19) และสำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.14) ตามลำดับ

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น บุคลากรมสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการ**ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา			
11.1 ควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง	4.24	1.05	มาก
11.2 ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อนักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง	4.28	0.95	มาก
11.3 จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.32	0.93	มาก
รวม	**4.30**	**0.88**	**มาก**

จากตาราง 44 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการ**ของศูนย์วิทยพัฒนา** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 4.32) รองลงมาคือ ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อนักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง ($\bar{X}$ = 4.28) และควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง ($\bar{X}$ = 4.24) ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร มสธ. ต่อแนวทางพัฒนาบริการด้าน**การประเมินผล**

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
12. ด้านการประเมินผล			
12.1 ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ	4.08	1.01	มาก
12.2 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ	4.27	0.90	มาก
รวม	**4.17**	**0.90**	**มาก**

จากตาราง 45 พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้าน**การประเมินผล** ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ ($\bar{X}$ = 4.27) และรองลงมาคือ ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ ($\bar{X}$ = 4.08)

สรุป ข้อเสนอในการพัฒนาบริการด้านต่างๆของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร

รายละเอียดของการบริการที่ควรปรับปรุง/เพิ่มเติม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. ด้านการลงทะเบียน						
1.1 ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง	4.45	0.87	4.57	0.74	4.26	1.02
1.2 ควรส่งข้อมูลหรือตาราสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน	4.47	0.84	4.73	0.49	4.29	1.01
1.3 ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว	4.44	0.85	4.81	0.44	4.53	0.86
1.4 ควรมีบริการลดค่าลงทะเบียนแก่ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียน	4.43	0.90	3.52	1.43	3.52	1.41
2. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา						
2.1 ควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม	3.92	1.09	3.44	1.27	3.80	1.11
2.2 เนื้อหาในแต่ละหน่วยของประมวลสาระไม่ควรมากเกินไป	3.88	1.04	4.02	1.09	3.80	0.92
2.3 เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย	4.29	0.91	4.49	0.82	4.17	0.87
2.4 ในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนของนักศึกษา	4.34	0.85	4.14	0.96	4.17	0.90
3. ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย						
3.1 นักศึกษาที่มีปัญหาควรสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว	4.28	0.94	4.73	0.78	4.52	0.82
3.2 ปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.40	0.84	4.94	0.24	4.56	0.77
3.3 นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย	4.39	0.84	4.92	0.28	4.45	0.94
3.4 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง	4.42	0.80	4.86	0.41	4.36	0.97
3.5 นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา	4.47	0.80	4.94	0.24	4.55	0.79
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์						
4.1 อาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้	4.37	0.86	4.53	0.74	4.38	0.88
4.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.35	0.83	4.37	0.78	4.40	0.85
4.3 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.84	4.26	0.88	4.41	0.81
5. ด้านการสัมมนา						
5.1 ทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริมแบบอย่างน้อย 2 ครั้ง	4.10	1.03	4.30	1.13	3.91	0.90
5.2 การสัมมนาเสริมครั้งหนึ่งควรจะทำแบบออนไลน์ อีกครั้งหนึ่งเป็นแบบเผชิญหน้า	3.81	1.18	2.91	1.38	3.83	1.03

6. ด้านการสอนภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก)						
6.1 ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน	4.12	1.00	4.49	0.98	4.20	0.92
6.2 คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอนตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้	4.15	0.94	3.95	1.30	3.93	0.98
7. ด้านการทำวิทยานิพนธ์						
7.1 อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน	4.48	0.77	4.51	0.68	4.47	0.82
7.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป	4.36	0.84	4.08	1.22	4.38	0.79
7.3 แต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่	4.42	0.77	4.24	0.95	4.25	0.96
7.4 แต่ละสาขาวิชาควรให้คำแนะนำแหล่งที่นักศึกษาจะตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย	4.39	0.79	4.35	0.96	4.36	0.85
7.5 มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อนักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย	4.43	0.77	4.51	0.71	4.22	0.98
8. ด้านแนะแนวให้คำปรึกษาโดยทั่วไป						
8.1 สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา	4.32	0.85	4.63	0.78	4.34	0.92
8.2 สำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อตั้งแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป	4.28	0.95	4.75	0.48	4.32	0.91
8.3 สำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อมากกว่า 2 ภาคการศึกษา แก่สาขาวิชา	4.24	0.92	4.53	0.74	4.32	0.93
9. ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา						
9.1 มหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน	4.43	0.80	4.37	0.73	4.02	1.00
9.2 ควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป	4.43	0.79	4.47	0.74	4.02	0.96
9.3 ควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม	4.22	0.89	4.39	0.67	4.07	0.86
9.4 ควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษาด้วย	4.22	0.88	4.51	0.58	4.10	0.86
10. ด้านบริการห้องสมุด คอมพิวเตอร์						
10.1 การให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.18	0.92	4.71	0.50	4.19	0.94
10.2 ควรปรับปรุงมุม มสธ.ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัดเพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น	4.29	0.84	4.32	1.14	4.12	0.93
10.3 สำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.27	0.83	4.67	0.52	4.14	0.95
10.4 ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว	4.25	0.85	4.69	0.47	4.24	0.82
11. ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา						
11.1 ควรใช้ศูนย์วิทยพัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้นเพื่อนักศึกษาจะไม่ต้องเดินทาง	4.21	0.91	4.57	0.76	4.24	1.05
11.2 ห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อนักศึกษารับบริการได้เสมือนห้องสมุดในส่วนกลาง	4.27	0.84	4.82	0.39	4.28	.95
11.3 จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนาให้สามารถให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้	4.31	0.81	4.71	0.46	4.32	0.93

12. ด้านการประเมินผล 12.1 ควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ	4.38	0.82	4.22	0.96	4.08	1.01
12.2 นักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ	4.44	0.77	4.35	0.80	4.27	0.89
รวม	**4.28**	**0.60**	**4.36**	**0.37**	**4.26**	**0.58**

ตอนที่ 4 รูปแบบ/ระบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผลการพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษานั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการพัฒนารูปแบบฯเป็น 4 ขั้นตอนย่อย ตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย คือ

4.1 ขั้นที่ 1 ผลการจัดทำร่างรูปแบบการบริการการศึกษาจากข้อมูลภาคทฤษฎีและภาคสนาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการศึกษาภาคสนาม คือ การ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 มหาวิทยาลัย ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล และการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียน ข้อมูลทั้งหมดนี้ได้นำมาจัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

4.2 ขั้นที่ 2 ผลการสัมมนาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อรูปแบบบริการการศึกษาร่วมกับนักวิจัยและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเปิด 5 แห่ง

4.3 ขั้นที่ 3 ผลการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบบริการการศึกษา

4.4 ขั้นที่ 4 รูปแบบบริการการศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว

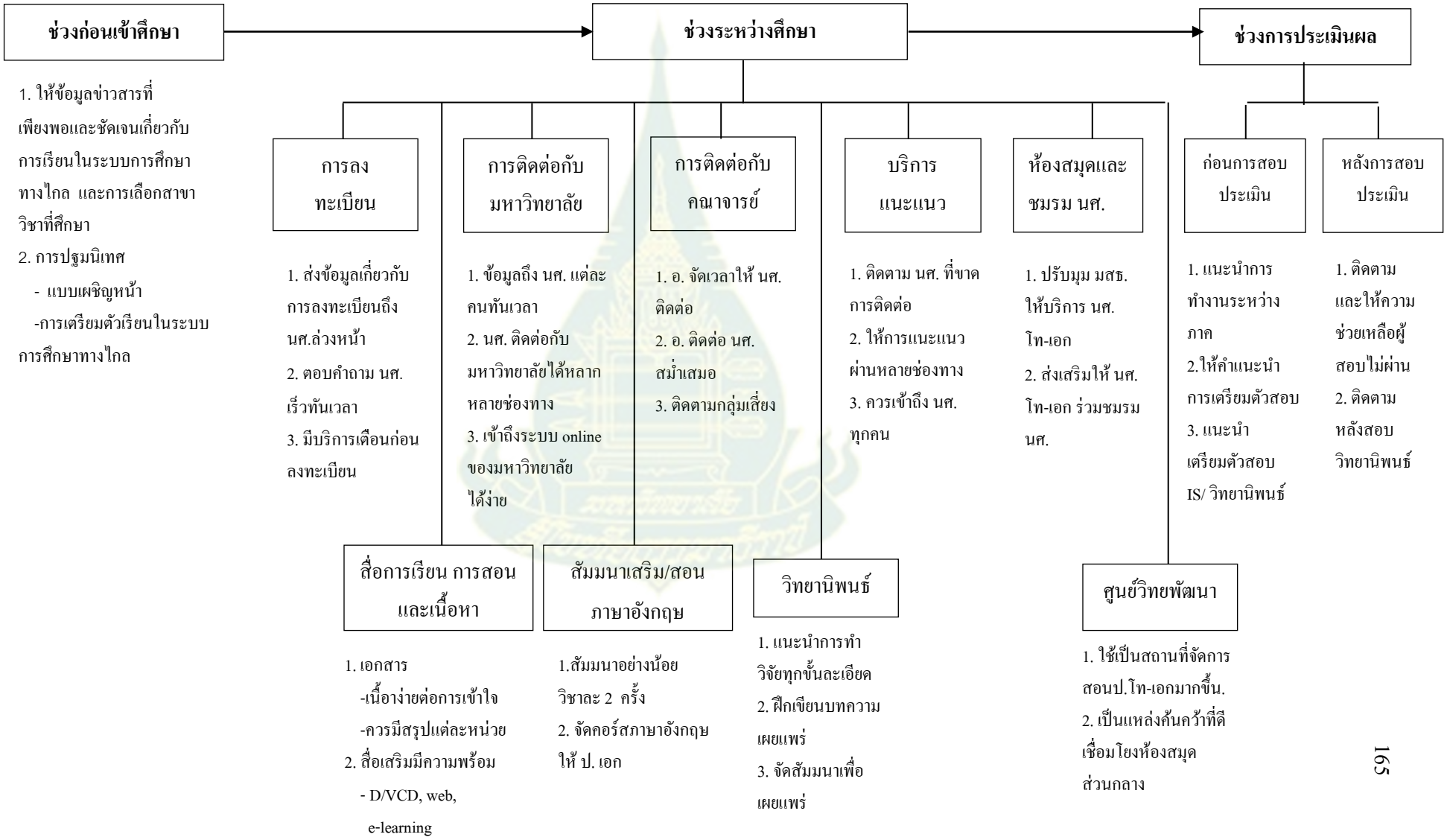
4.1 ขั้นที่ 1 ผลการจัดทำร่างรูปแบบบริการการศึกษา

จากการที่ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ร่วมกับผลการวิจัยภาคสนาม ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 มหาวิทยาลัย ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล และ การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และ

บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาบัณฑิตศึกษาประสพผลสำเร็จในการเรียน แล้วจัดทำเป็นร่างรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบบริการการศึกษาที่จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลนั้น รูปแบบบริการฯ ประกอบด้วยองค์ประกอบของบริการ 3 ระยะ หรือ 3 ช่วง ตามขั้นตอนของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล นั่นคือ บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา บริการช่วงระหว่างศึกษา และบริการช่วงประเมินผลการศึกษา ดังแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิ 4.1 ร่างรูปแบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ



จากแผนภูมิมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาบัณฑิตศึกษาประสพผลสำเร็จในการเรียน ประกอบด้วยองค์ประกอบของบริการ 3 ระยะ หรือ 3 ช่วง ตามขั้นตอนของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล นั่นคือ บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา บริการช่วงระหว่างศึกษา และบริการช่วงประเมินผลการศึกษา ดังนี้

1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา

บริการช่วงก่อนเข้าศึกษาประกอบด้วย บริการย่อยๆ ดังต่อไปนี้

1.1) การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลและการเลือกสาขาวิชาเรียน

เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วยระบบการศึกษาทางไกล และเกี่ยวกับรายละเอียดของสาขาวิชาและแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สมัครตัดสินใจได้ว่าควรเลือกเรียนในสาขาวิชาใด

1.2) การปฐมนิเทศ

เป็นบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอย่างละเอียด ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด บริการต่างๆของมหาวิทยาลัย บริการของสาขาวิชาและหน่วยงานต่างๆ และด้วยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล

2) บริการช่วงระหว่างการศึกษา

บริการช่วงระหว่างการศึกษานี้ประกอบด้วย บริการสนับสนุนด้านต่างๆ 9 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

2.1) บริการด้านการลงทะเบียน

ในการช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนนั้น จากผลการวิจัย มหาวิทยาลัยควรจัดบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย การส่งข้อมูลเกี่ยวการลงทะเบียนถึงนักศึกษาล่วงหน้า การมีหน่วยบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างฉับไว การมีบริการเตือนนักศึกษาเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน เป็นต้น

2.2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา

ในส่วนของสื่อหลัก คือเอกสารการสอน มหาวิทยาลัยควรผลิตโดยให้มีเนื้อหาง่ายต่อการทำความเข้าใจ ในแต่ละหน่วยควรมีการสรุป สำหรับสื่อเสริมควรจัดให้มีความพร้อมเพื่อนักศึกษาสามารถเข้าถึงหรือใช้งานได้ทันทีเช่น DVD, VCD, web, e-learning เป็นต้น

2.3) บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

การติดต่อระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล ดังนั้น การที่จะช่วยให้การติดต่อเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัย

ควรดำเนินการดังนี้ ได้แก่ การส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ถึงนักศึกษาแต่ละคนทันเวลา ให้นักศึกษาสามารถติดต่อมหาวิทยาลัยได้หลายช่องทางตามความสะดวกของนักศึกษา นักศึกษาควรเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย

2.4) บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์

มหาวิทยาลัยควรช่วยให้นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ได้เสมอเมื่อเขาต้องการ ดังนั้นสิ่งที่ควรจัดสำหรับบริการนี้ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาจัดช่วงเวลาสำหรับให้นักศึกษาติดต่ออาจารย์ได้ อาจารย์ที่ปรึกษาติดต่อนักศึกษาสม่ำเสมอ และอาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

2.5) บริการด้านการสัมมนา(เสริม/เข้ม)และบริการด้านการสอนภาษาอังกฤษ

สำหรับการสัมมนาหรือการพบกันแบบเผชิญหน้านั้น จากผลการวิจัยเสนอให้ในแต่ละวิชานอกจากนักศึกษาจะศึกษาด้วยตนเองจากสื่อแล้ว ควรมีการสัมมนาอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อนักศึกษาจะได้พบอาจารย์และเพื่อน จะได้ทบทวนเนื้อหาที่ยังไม่เข้าใจและได้นำเสนองานศึกษาค้นคว้าและแลกเปลี่ยนประสพการณ์ระหว่างกัน

สำหรับการสอนภาษาอังกฤษนั้น เป็นเงื่อนไขสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกที่ต้องมีคะแนนภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดคอร์สสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักศึกษาได้สมัครเรียนและสอบในตอนท้าย และสามารถนำผลการสอบนี้ไปใช้แสดงได้

2.6) บริการด้านการช่วยเหลือการทำวิทยานิพนธ์

สำหรับบริการด้านนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดบริการต่อไปนี้คือ ควรมีการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์อย่างละเอียดเมื่อนักศึกษาเริ่มทำวิทยานิพนธ์ ควรมีการฝึกเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ และมหาวิทยาลัยควรจัดประชุมสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาได้เผยแพร่บทความวิจัย

2.7) บริการด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา

มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการติดตามนักศึกษาที่ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัย เช่น 2 ภาคการศึกษา โดยไม่ลงทะเบียนรักษาสถานภาพ ควรให้การแนะแนวผ่านหลายช่องทาง เช่น แบบเผชิญหน้า และผ่านสื่อหลายรูปแบบ ควรให้ข้อมูลข่าวสารและการแนะแนวนั้นเข้าถึงนักศึกษาทุกคน

2.8) บริการด้านห้องสมุดและชมรมนักศึกษา

ในด้านบริการของห้องสมุดนั้น มีข้อเสนอแนะให้ปรับมุม มสธ. ซึ่งตั้งอยู่ในห้องสมุดประจำจังหวัดทุกจังหวัด ให้มีสื่อและเอกสารที่เอื้อต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในแต่ละจังหวัดมากขึ้น

ในด้านชมรมนักศึกษานั้นมีข้อเสนอให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมมากขึ้น และให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย

2.9) บริการของศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรใช้ประโยชน์ของศูนย์วิทยพัฒนาในการใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนหรือการสัมมนาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น ควรจัดให้ห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้มากขึ้น และสามารถเชื่อมโยงกับห้องสมุดในส่วนกลางได้อย่างรวดเร็ว

3) บริการช่วงการประเมินผล

บริการช่วงการประเมินผลประกอบด้วย 2 บริการย่อย คือ

3.1) บริการก่อนการสอบ/ประเมินผล

บริการในด้านนี้ทีมหาวิทยาลัยควรจัดเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาได้แก่ การให้คำแนะนำการทำงานหรือรายงานส่งระหว่างภาคและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมตัวสอบและการอ่านหนังสือเป็นต้น

3.2) บริการหลังการสอบ/ประเมินผล

บริการในช่วงนี้ ได้แก่ การติดตามให้ความช่วยเหลือผู้ที่สอบรายวิชาไม่ผ่าน และการติดตามให้ความช่วยเหลือหลังการสอบค้นคว้าอิสระหรือวิทยานิพนธ์เป็นต้น

4.2 ผลการสัมมนาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อรูปแบบบริการการศึกษาร่วมกับคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์และเวียตนาม

จากการที่ผู้วิจัยได้จัดสัมมนา 1 วัน ร่วมกับผู้บริหารและนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิดทั้ง 5 ประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารและนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย 3 คน ผู้บริหาร นักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ 1 คน นักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเปิดอินโดนีเซีย 1 คนผู้บริหารและนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 4 คนและนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเปิดเวียตนาม 3 คน รวม 12 คน ผลปรากฏดังนี้

ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดอีก 4 แห่ง เห็นด้วยอย่างมากต่อร่างรูปแบบบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพียงเล็กน้อยสำหรับการบริการแต่ละระยะหรือแต่ละช่วง ดังนี้