

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระบบทางไกลเป็นรูปแบบการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้แบบไร้ขีดจำกัดทั้งในเรื่องของวัน เวลา และสถานที่ในการเรียน ผู้เรียนสามารถวางแผนและออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ (Learning Style) ของตนเองได้ตามความสะดวก ความถนัด และความสนใจ โดยผู้เรียนสามารถเข้าถึงสื่อหรือแหล่งข้อมูลที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมไว้ให้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การศึกษาจากตำรา สื่อการเรียนการสอนในรูปแบบคลิปวิดีโอ การเข้าเรียนปรับพื้นฐาน การสอนเสริม หรือการเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งรูปแบบการเรียนแบบนี้ตอบโจทย์กับผู้เรียนในทุกเพศทุกวัยและสอดคล้องวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ได้เป็นอย่างดีในยุคปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกในประเทศไทยที่จัดการเรียนการสอนทางไกลในระดับอุดมศึกษา และมีนักศึกษาเข้าสู่ระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก มหาวิทยาลัยมีการปรับตัวเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนทันกับยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับกระแสของโรงเรียนในต่างประเทศจำนวนไม่น้อยที่เริ่มลงทุนกับการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในระบบการศึกษา (Nicol et al., 2018) เช่นเดียวกันกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีการสร้างช่องทางในการติดต่อกันระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยผ่านสื่อในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น ยูทูป เฟซบุ๊ก ไลน์ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ทราบข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการบริการทางด้านการศึกษา นักศึกษาจะได้ใช้ข้อมูลเพื่อการวางแผนและกำกับติดตามการเรียนของตนเอง โดยเฉพาะเรื่องของการขอรับ บัตร ระเบียบ ประกาศ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานและข้อมูลในระดับแรกสุดที่นักศึกษาจำเป็นต้องทราบ เริ่มตั้งแต่การสมัครเข้าเรียน การลงทะเบียนเรียน การเลือกแผนการเรียน การทำบัตรนักศึกษา การสอบ การวัดและประเมินผล ไปจนกระทั่งถึงขั้นตอนของการสำเร็จการศึกษา ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นข้อมูลสำคัญทางด้านงานทะเบียนที่นักศึกษามีความจำเป็นต้องรู้และเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้อย่างมาก

จากการเก็บสถิติของสำนักทะเบียนและวัดผล พบข้อมูลที่น่าสนใจว่า ในแต่ละวันมีนักศึกษากันจำนวนมากติดต่อเข้ามาที่มหาวิทยาลัยในส่วนของงานทะเบียน เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การเปลี่ยนแผนการเรียน การเลือกรูปแบบการสอบ ฯลฯ ซึ่งปรากฏสถิติจากการสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ในเพจเฟซบุ๊กอุไรกับเพจเฟซบุ๊กไพฑูริย์ในงานทะเบียนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561-2563 ดังนี้

ตาราง 1.1 สถิติการให้บริการด้านสารสนเทศงานทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์

กิจกรรม	สถิติการตรวจสอบข้อมูล ผ่าน facebook (อุไร)			สถิติการตรวจสอบข้อมูล ผ่าน facebook (ไพฑูริย์)		
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563 (เฉพาะเดือน ม.ค-เม.ย)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563 (เฉพาะเดือน ม.ค-ก.พ. และ มิ.ย.-ส.ค.)
1. การสมัคร	308	280	30	1,392	1,488	657
2. ย้ายสาขาวิชา, เปลี่ยนวิชาเอก	52	37	2	246	352	73
3. ลงทะเบียนเรียน, สอบซ่อม	945	986	63	3,258	3,794	2,207
4. เพิ่ม-ถอนชุดวิชา	17	37	7	686	612	139
5. วัสดุการศึกษา	274	170	21	1,571	1,183	316
6. ลาพักการศึกษา	95	120	8	609	656	310
7. เปลี่ยนที่อยู่หรือสนามสอบ	117	124	26	646	938	370
8. ต่ออายุสถานภาพฯ	1	5	0	111	82	53
9. เปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ, ชื่อสกุล	10	2	0	73	77	15
10. ทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	53	23	0	386	278	67
11. เทียบ-โอนชุดวิชา	58	29	4	489	512	149
12. การสำเร็จการศึกษาขึ้น ทะเบียนฯ	27	54	5	354	398	98
13. หนังสือรับรองฯ	143	87	11	973	1,241	243
14. การสอบ, ผลสอบ	288	223	18	693	1,392	2,126
15. การอบรม	49	43	5	1,427	627	142
16. ตรวจสอบวุฒิ, รับรองสำเนา	0	0	0	67	51	0
17. อื่นๆ เช่น ขอเงินคืน ใบเสร็จรับเงิน	44	0	0	459	913	1,361
รวม	2,481	2,220	403	13,440	14,594	8,326

ที่มา: ฝ่ายข้อมูล สำนักทะเบียนและวัดผล มสธ. (2563)

จะเห็นได้ว่าจากสถิติการสอบถามข้อมูลของนักศึกษาที่สำนักทะเบียนและวัดผลเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ สะท้อนให้เห็นว่าจำนวนของนักศึกษาที่มีความต้องการที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากสำนักทะเบียนและวัดผลในแต่ละปีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งสวนทางกันกับเทคโนโลยีและช่องทางการติดต่อกับมหาวิทยาลัยที่เพิ่มช่องทางไว้อย่างหลากหลาย แต่นักศึกษาใช้จริงเพียงไม่กี่ช่องทาง ประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษามีปัญหาในเรื่องของการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจไว้ว่า นักศึกษาที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกล หรือมหาวิทยาลัยเปิดต่างบอกเป็นเสียงเดียวกันว่า สื่อและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ใช้งานยาก ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ ระบบการเรียนออนไลน์ใช้ยาก และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในแต่ละภาคส่วนของมหาวิทยาลัยทำได้ยากเพราะเว็บไซต์มีความซับซ้อน หาข้อมูลที่ต้องการจากหน้าเว็บของสถาบันการศึกษาเพื่อค้นข้อมูลที่ต้องการไม่เจอ (Budiman, 2018; Paepe, Zhu, & DePryck, 2018) ดังนั้นนักศึกษาจึงเลือกที่จะใช้บริการผ่านช่องทางเฟซบุ๊กอุไรกับไพฑูรย์เพื่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งช่องทางนี้เป็นการพิมพ์โต้ตอบระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักศึกษาแบบตัวต่อตัว นักศึกษาแต่ละคนมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน การค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถามแต่ละครั้งก็ใช้เวลาในการให้บริการนักศึกษารายคนประมาณ 10-15 นาที ดังนั้นจึงเกิดข้อจำกัดในเรื่องของความล่าช้าในการให้บริการด้านข้อมูลงานทะเบียนกับนักศึกษา อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่คอยตอบคำถามมีจำนวนจำกัด เวลาในการตอบคำถามก็อยู่ในช่วงเวลาทำงานของราชการ คือ 08.30-16.30 น. หากนักศึกษามีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลแบบทันทีทันใดก็ไม่สามารถใช้บริการผ่านทางอุไรกับไพฑูรย์ได้ นักศึกษาต้องไปสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือโทรเข้ามาสอบถามทางมหาวิทยาลัยในวันและเวลาทำการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเพิ่มช่องทางที่ทันสมัยแต่ใช้คนในการตอบคำถามแบบตัวต่อตัวทำให้เกิดข้อจำกัดในการให้บริการ และทำให้นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว ดังนั้นปัญหาในส่วนนี้จึงควรได้รับการแก้ไขด้วยการนำเอาเทคโนโลยีที่ใช้การพัฒนาทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า แชนบอท (Chatbot) หรือหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติเข้ามาช่วยเพื่อเป็นอีกนวัตกรรมในการให้ข้อมูลสารสนเทศและการตอบคำถามทางด้านงานทะเบียนให้กับนักศึกษา เพราะแชทบอทเป็นเทคโนโลยีซึ่งสามารถใช้ประโยชน์เพื่อแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และตีความทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม แชทบอทจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษาให้กับผู้เรียนเพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของตนเอง (Bii, 2013) ซึ่งการใช้งานแชทบอทในปัจจุบันมีแนวโน้มที่สูงมากขึ้น เนื่องจากแชทบอททำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดีและคุ้มค่าเมื่อเทียบกับต้นทุนที่ใช้ในการพัฒนา (Rahman, et al., 2017; Fryer et al., 2019)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงให้ความสำคัญไปที่การสังเคราะห์งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลสำหรับนักศึกษาเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการกำหนดหัวข้อสารสนเทศงานทะเบียน

จากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการข้อมูลด้านงานทะเบียนกับนักศึกษา และนำข้อมูลที่ได้มาออกแบบแชทบอทและโครงสร้างการสนทนาในรูปแบบการสนทนาโต้ตอบระหว่างนักศึกษากับหุ่นยนต์ (บอท) สำหรับตอบคำถามและให้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา และตรวจสอบประเมินผลการใช้งานแชทบอทที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความถูกต้องและความเหมาะสมของแชทบอทที่พัฒนาขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นเพื่อนำไปวางแผนการเรียนของตนเองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังจะเป็นประโยชน์กับทางมหาวิทยาลัยที่จะมีเครื่องมือที่ทันสมัยอีกหนึ่งรูปแบบในการให้บริการข้อมูลด้านงานทะเบียนกับนักศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลสำหรับนักศึกษา
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการกำหนดหัวข้อสารสนเทศงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา
3. เพื่อออกแบบแชทบอทและโครงสร้างการสนทนาในรูปแบบการสนทนาโต้ตอบระหว่างนักศึกษากับหุ่นยนต์ (บอท) สำหรับตอบคำถามและให้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา
4. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานแชทบอทที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาและวิเคราะห์ความถูกต้องและความเหมาะสมของแชทบอทที่พัฒนาขึ้น

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตของประชากรและตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม โดยประชากรกลุ่มแรก คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผลที่มีหน้าที่ในการช่วยตอบคำถามและให้บริการสารสนเทศด้านงานทะเบียนกับนักศึกษาจาก 8 ศูนย์/ฝ่าย ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการแชทบอท

ตัวอย่างวิจัยกลุ่มที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผลที่มีหน้าที่ในการช่วยตอบคำถามและให้บริการสารสนเทศด้านงานทะเบียนกับนักศึกษาจาก 8 ศูนย์/ฝ่าย ศูนย์/ฝ่ายละ 2 คน จำนวน 16 คน

ตัวอย่างวิจัยกลุ่มที่ 2 คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการแชทบอทที่พัฒนาขึ้น จำนวน 255 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

3.2 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและออกแบบแบบสอบถามสำหรับตอบคำถามและให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลในระดับปริญญาตรี โดยสังเคราะห์งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลสำหรับนักศึกษาและนำผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นมากำหนดเป็นหัวข้อสารสนเทศงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีความครอบคลุมงานทะเบียนที่นักศึกษาจำเป็นต้องทราบจำนวน 10 ประเด็น ได้แก่ 1) การสมัครเรียน 2) การลงทะเบียนและเลือกแผนการศึกษา 3) การเพิ่ม/ถอนชุดวิชา 4) เอกสารการสอน 5) ข้อมูลนักศึกษา 6) สื่อการเรียนการสอน 7) การสอบ 8) กิจกรรมการอบรม 9) การวัดผลการศึกษา และ 10) การสำเร็จการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การสังเคราะห์งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา การดำเนินการวิจัยในระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลสำหรับนักศึกษา (วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1) และประเมินความต้องการจำเป็นในการกำหนดหัวข้อสารสนเทศงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา (วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2) การดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 นี้เป็นขั้นตอนสำคัญในการเตรียมข้อมูล รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลด้านงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องและจำเป็นกับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เพื่อนำไปเป็นแนวทางสำหรับการออกแบบแบบสอบถาม (Pre-planning) โดยผู้วิจัยจะสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และนโยบายด้านงานทะเบียนร่วมกับการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลในแต่ละศูนย์/ฝ่าย ทั้งที่เป็นระดับหัวหน้าและปฏิบัติการที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้สารสนเทศและตอบคำถามด้านงานทะเบียนกับนักศึกษา

ระยะที่ 2 การออกแบบและพัฒนาแบบสอบถาม การดำเนินการวิจัยในระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบแบบสอบถามและโครงสร้างการสนทนาในรูปแบบการสนทนาโต้ตอบระหว่างนักศึกษากับหุ่นยนต์ (บอท) สำหรับตอบคำถามและให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา (วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3) การดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 นี้จะใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนของนักศึกษามาวางแผนและออกแบบเพื่อพัฒนาแบบสอบถาม โดยมีวงรอบของการวิจัยและพัฒนาจำนวน 3 วงรอบ คือ วงรอบที่ 1 การร่างและออกแบบแบบสอบถาม รอบที่ 1 (Planning 1) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่ออกแบบไว้และป้อนข้อมูลใส่แบบสอบถาม รอบที่ 1 (Acting 1) ทดลองใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น รอบที่ 1 (Observing 1) ผลการสะท้อนข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้งานแบบสอบถาม รอบที่ 1 (Reflecting 1) วงรอบที่ 2 การนำผลที่ได้จากการทดลองใช้และผลสะท้อนจากวงรอบที่ 1 มาวางแผน รอบที่ 2 (Planning 2) ปรับปรุงและป้อนข้อมูลใส่ในแบบสอบถาม รอบที่ 2 (Acting 2) ทดลองใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น รอบที่ 2 (Observing 2) ผลการสะท้อนข้อมูลที่ได้จากการ

ทดลองใช้งานแซทบอท รอบที่ 2 (Reflecting 2) และวงรอบที่ 3 การนำผลที่ได้จากการทดลองใช้ และผลสะท้อนจากวงรอบที่ 2 เพื่อการวางแผนรอบที่ 3 (Planning 3) ปรับปรุงและป้อนข้อมูลใส่ใน แซทบอท รอบที่ 3 (Acting 3) ทดลองใช้แซทบอทที่สร้างขึ้น รอบที่ 3 (Observing 3) และบันทึกผลการสะท้อนข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้งานแซทบอท รอบที่ 3 (Reflecting 3) เพื่อนำไปพัฒนาเป็น แซทบอทที่พร้อมเปิดบริการให้นักศึกษาได้ใช้งานจริง

ระยะที่ 3 การประเมินผลการใช้งานแซทบอท เป็นการดำเนินการวิจัยในระยะสุดท้าย มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานแซทบอทที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาและเพื่อวิเคราะห์ความถูกต้องและความเหมาะสมของแซทบอทที่พัฒนาขึ้น (วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4)

4. นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

4.1 แซทบอท หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์อัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลตามที่นักศึกษาต้องการ

4.2 สารสนเทศงานทะเบียน หมายถึง ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ของตัวนักศึกษาเองในการวางแผนการเรียนและทราบข้อมูลต่าง ๆ จากทางมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบไปด้วย การสมัครเข้าศึกษา การย้ายสาขาวิชา การเปลี่ยนที่อยู่ สနာมสอบ การต่ออายุ นักศึกษา สถานภาพนักศึกษา การเปลี่ยนค่าน้ำหนักหรือชื่อสกุล การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การเทียบโอนชุดวิชา การสำเร็จการศึกษา การขึ้นทะเบียนนักศึกษา การออกใบรายงานผลการศึกษา หนังสือรับรอง กิจกรรมการอบรมเข้ม หลักสูตรการศึกษา การขอเงินคืน ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

4.3 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาแซทบอทเพื่อให้บริการด้านสารสนเทศงานทะเบียนสำหรับนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง สภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนที่จำเป็นสำหรับนักศึกษา โดยเป็นการสะท้อนความคิดจากประสบการณ์ของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการตอบคำถามด้านงานทะเบียนให้กับนักศึกษา

4.4 ประสิทธิภาพของแซทบอท หมายถึง ความสามารถในการทำงานของระบบแซทบอทที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยผลการทำงานของระบบแซทบอทสะท้อนถึงความถูกต้องของการให้ข้อมูล โดยมีร้อยละของความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยที่สุด มีความสามารถในการตอบสนองต่อการสนทนากับผู้ใช้ อย่างทันท่วงที และระบบมีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา ระบบไม่ค้าง เซิร์ฟเวอร์ไม่ล่ม

4.5 ความพึงพอใจในการใช้งานแซทบอท หมายถึง ความคิดเห็นหรือประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ใช้งานแต่ละคนที่มีต่อการใช้งานแซทบอท โดยสะท้อนออกมาในรูปของการให้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบแซทบอทให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ในขอบเขต

จากการใช้งานเซพบอทที่มีความครอบคลุมในประเด็นของความถูกต้อง ความตรงประเด็น ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความรวดเร็วของระบบ และความเป็นมิตรของระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

4.6 นักศึกษาในระบบการการศึกษาทางไกล หมายถึง ผู้ที่สนใจจะสมัครเรียนหรือผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในระดับชั้นปริญญาตรี ที่เรียนรู้ผ่านสื่อและเทคโนโลยีที่หลากหลายที่มีความเหมาะสมตามศักยภาพตามที่มหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมไว้ให้ ผู้เรียนสามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้แบบไร้ขีดจำกัดทั้งในเรื่องของวัน เวลา และสถานที่ในการเรียน ซึ่งเป็นการเรียนรู้ตลอดเวลาและตลอดชีวิต

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้นำนวัตกรรมที่เข้ามาช่วยในการเรียนการสอนในยุคดิจิทัล
2. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้เซพบอทที่เป็นตัวอย่างของการออกแบบและพัฒนาเพื่อสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศด้านงานทะเบียนแก่นักศึกษาที่ใช้วิธีวิทยาการวิจัยดิจิทัล (Digital Research) ซึ่งถือเป็นวิทยาการวิจัยร่วมสมัยในยุคดิจิทัล

ประโยชน์เชิงปฏิบัติการ

ผลผลิตของการวิจัยทำให้ได้เซพบอทที่ใช้เป็นสื่อกลางในการให้บริการเพื่อช่วยตอบคำถามหรือช่วยค้นหาข้อมูลที่สำคัญสำหรับนักศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับนักศึกษาในการได้ข้อมูลที่จำเป็นและตรงตามความต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลา เช่น ทราบกำหนดการลงทะเบียน ทราบช่วงเวลาในการเปลี่ยนแผนการเรียน อีกทั้งยังช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามนักศึกษาเป็นรายบุคคลและช่วยเพิ่มเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการหรืออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

ประโยชน์เชิงนโยบาย

ผลผลิตของงานวิจัยนี้จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการนำนโยบายของทางมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึงและทันท่วงทีกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยการนำนวัตกรรมด้านดิจิทัลไปเผยแพร่หรือขยายผลการใช้ในวงกว้าง ช่วยเสริมกำลังของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลและตอบคำถามกับนักศึกษา ทำให้การบริการด้านศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถเข้าถึงนักศึกษาได้จำนวนมาก