

ระบบบริการสนับสนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Education support services system for graduate students of Sukhothai Thammathirat Open University

สุมาลี สังข์ศรี (Sumalee Sungsi) *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่า เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลจากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย และ 3) เพื่อพัฒนาระบบบริการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 560 คน จากทุกสาขาวิชาและจากทุกภูมิภาคทั่วประเทศ อาจารย์ 80 คน และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 80 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มและแบบสัมภาษณ์นักศึกษาเพิ่มเติม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาในการพัฒนารูปแบบของบริการสนับสนุนการศึกษา ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการศึกษาภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาสังเคราะห์เพื่อสร้างร่างรูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษา จากนั้นผู้วิจัยจัดสัมมนาเพื่อนำเสนอรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกล จำนวน 15 ท่าน แล้วนำข้อเสนอแนะไปปรับรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า คือ 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นต่อบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จปัจจัยที่มีผลในลำดับต้นๆได้แก่ ด้านการสัมมนาเสริมซึ่งอาจารย์มีความรู้อย่างดี ด้านหลักสูตรซึ่งมีคุณค่า ด้านอาจารย์ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย 2) แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาพบว่านักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของ มสธ.เสนอแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน เช่น ด้านการลงทะเบียน ควรมีการแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลา ด้านการทำวิทยานิพนธ์อาจารย์ที่ปรึกษาควรช่วยให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในการทำวิทยานิพนธ์ ทุกขั้นตอนและ 3) รูปแบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่จะช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้

* ศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Professor, Dr., School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University

ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย บริการ 3 ระยะตลอดช่วงการเรียนรู้ในระบบการศึกษาทางไกล คือ ระยะก่อนศึกษา ระยะระหว่างศึกษา และระยะการประเมินผลการศึกษา โดยในแต่ละระยะประกอบด้วยบริการย่อยๆอีกหลายบริการ

คำสำคัญ: ระบบบริการสนับสนุนการศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Abstract

The study was carried out with 3 objectives:1) to study perceptions of graduate students toward the educational services which are important and affect the success of studying through distance education system; 2) to identify guidelines for improving such services from graduate students, lecturers and related staff; and 3) to develop an educational support services system to help graduate students learn successfully.

The samples composed of 560 graduate students from all faculties and lived in every part of the country, 80 lecturers and 80 staff from related agencies of the university. Research instruments were questionnaires for each group of the samples and an interview form for additional information from the students. Data obtained were analyzed by frequency, means, standard deviation and content analysis. The researchers developed the educational support services model by synthesizing data obtained from both literature and field study from every group of the samples. Then the researcher organized a seminar for presenting the draft model of the educational support services to 15 distance education experts. After that, comments and suggestions obtained were used for improving the model.

Results of the study were: 1) Graduate students indicated that the top factors which enabled their learning success were: academic seminar with knowledgeable lecturers, the study programmes were valuable, guidance and support from the lecturers and obtaining information and correspondence from the university. 2) Graduate students, lecturers and related staff proposed similar guidelines for developing the educational services. For examples: for registration aspect, students should be reminded ahead; and for dissertation aspect, advisors should help students have in depth understanding in every step of the research process.3) The educational support services system to help students learn successfully composed of services in 3 periods through-out the process of studying in distance education. They were: pre-learning, during-learning, and evaluating period. Within each period, a number of services were introduced.

Key words: educational support services system, graduate students, Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งที่ 11 จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2521 เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกลซึ่งผู้สอนจะถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อประเภทต่างๆไปยังผู้เรียน ผู้เรียนไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียน จะเรียนอยู่ที่ใดก็ได้ที่ตนสะดวก เช่นที่บ้านหรือที่ทำงาน สื่อในการถ่ายทอดความรู้ของมหาวิทยาลัยเป็นระบบสื่อประสมซึ่งประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ CD VCD คอมพิวเตอร์ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนี้ รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนทุกคน ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานแล้ว ให้ได้มีโอกาสได้ศึกษาโดยผ่านการศึกษาทางไกล

มหาวิทยาลัยได้เปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปี พ.ศ. 2524 โดยรับใน 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ ต่อมาได้ขยายสาขาวิชาเพิ่มขึ้น จนกระทั่งปัจจุบันเปิดสอน 12 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ วิทยาการจัดการ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มนุษยนิเวศศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และพยาบาลศาสตร์ หลังจากเปิดสอนในระดับปริญญาตรีได้ระยะหนึ่ง มหาวิทยาลัยเปิดสอนในระดับปริญญาโท ในปี พ.ศ. 2536 โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ก่อน ต่อมาได้ขยายไปยังสาขาวิชาอื่นๆ จนปัจจุบันมีครบทั้ง 12 สาขาวิชา และในปี พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยเริ่มเปิดสอนระดับปริญญาเอก โดยเริ่มที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์อีกเช่นกัน ต่อมาได้ขยายไปอีกหลายสาขาวิชาเช่น นิเทศศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ วิทยาการจัดการ ศิลปศาสตร์ รัฐศาสตร์ เป็นต้น

ในการจัดการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและปริญญาเอก) มหาวิทยาลัยใช้ระบบการเรียนการสอนเดียวกันคือระบบการศึกษาทางไกลในรูปแบบของสื่อประสมดังกล่าวมาข้างต้น สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะมีการใช้สื่อการสอนเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ มีการเรียนการสอนในรูปแบบของ e-learning มากขึ้น นอกจากนั้นยังมีการสัมมนาเสริมทุกชุดวิชาซึ่งทำให้นักศึกษาบัณฑิตศึกษาได้พบอาจารย์ผู้สอนทุกชุดวิชา

นักศึกษาที่เรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้วและมักมีภาระด้านต่างๆทั้งด้านครอบครัว การงานและด้านสังคม ดังนั้นจึงมีเวลาค่อนข้างน้อยที่จะให้กับการศึกษา นอกจากนั้นบางคนอาจห่างไกลจากการศึกษาไปนานแล้วกลับเข้ามาสู่ระบบการศึกษาใหม่ ทำให้ต้องปรับตัวมากในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนักศึกษาจะต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อประเภทต่างๆ จะต้องจัดเวลาของตนเองให้เหมาะสม จะต้องทำความเข้าใจเนื้อหาด้วยตนเอง เมื่อไม่เข้าใจหรือเกิดข้อสงสัยอาจจะไม่มีผู้ช่วยแนะนำทันทีทันใดเหมือนการเรียนในห้องเรียน ผู้เรียนจะต้องบริหารจัดการการเรียนของตนเองทั้งหมด ด้วยสภาพการณ์ดังกล่าวอาจทำให้นักศึกษาประสบปัญหาต่างๆเช่นปัญหาในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปัญหาการจัดแบ่งเวลา ปัญหาในการติดต่อกับมหาวิทยาลัยเพื่อขอข้อมูลหรือขอคำแนะนำต่างๆ ปัญหาการทำรายงานตามที่ได้รับ

มอบหมายเป็นต้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนหนึ่งหยุดเรียนในระหว่างที่ยังเรียนรายวิชาอยู่ นักศึกษาอีกส่วนหนึ่งหยุดเรียนในช่วงที่ทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งอาจมาจากสาเหตุหลายประการ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และคณะ (2551) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาสาเหตุของการออกกลางคันของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่ามาจากสาเหตุหลายประการได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านระบบการเรียนการสอนทางไกล เป็นต้น ในส่วนของสาเหตุจากด้านบริการของมหาวิทยาลัย พบว่าประกอบด้วย การได้รับเอกสารชุดวิชาและวัสดุการศึกษาล่าช้า บริการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการการติดต่อระหว่างอาจารย์กับนักศึกษามีน้อย ไม่ได้รับการติดต่อกลับจากมหาวิทยาลัยทันเวลาเมื่อสอบถามปัญหา

นักวิชาการทางด้านการศึกษาทางไกลหลายท่านได้ให้แนวคิดว่า ในการจัดการศึกษาทางไกลนั้น นอกจากจะให้ความสำคัญกับด้านวิชาการหรือด้านการถ่ายทอดความรู้แล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่สถาบันการศึกษาทางไกลต้องให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันก็คือ การให้บริการช่วยเหลือการเรียนรู้แก่ผู้เรียน เพราะผู้เรียนที่เรียนด้วยตนเองต้องการคำแนะนำช่วยเหลือ ต้องการได้รับแรงจูงใจ บริการช่วยเหลือผู้เรียนประกอบด้วยหลายบริการย่อยๆ เช่น บริการติวเนื้อหาวิชา บริการให้คำแนะนำปรึกษา บริการเสริมความรู้ในวิชาพื้นฐาน บริการแนะนำเรื่องการจัดแบ่งเวลา บริการให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาต่างๆในการเรียน บริการแนะนำการเตรียมตัวสอบ เป็นต้น ดังที่ อัลเลน (Allen, 1993) กล่าวว่าบริการสนับสนุนการศึกษาที่เข้มแข็งเป็นสิ่งจำเป็นมาก สถาบันการศึกษาต้องจัดบริการต่อไปนี้ให้เอื้อต่อผู้เรียน ได้แก่ นโยบายและกระบวนการรับเข้า เงินทุนการศึกษา โปรแกรมการปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ การช่วยเหลือการเรียนรู้ กระบวนการจัดการเรียนการสอน การให้คำแนะนำปรึกษา และกิจกรรมนักศึกษา ซิมสัน Simpson (2004) กล่าวว่าบริการการศึกษาหรือบริการสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาทางไกล จำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัด ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน และต้องจัดให้ทั่วถึงผู้เรียน จัดให้ทันเวลาที่ผู้เรียนต้องการ เช่นเดียวกับชาร์มา Sharma (2005) กล่าวถึงความจำเป็นของบริการสนับสนุนการศึกษาและได้เสนอโมเดลของบริการสนับสนุนการศึกษาซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือในการสมัครเข้าศึกษา การปฐมนิเทศ การจัดโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา การจัดให้นักศึกษาได้มีปฏิสัมพันธ์กัน การถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ด้วยสื่อที่เหมาะสม การติดตามช่วยเหลือนักศึกษากลุ่มเสี่ยง

หากสถาบันผู้จัดการศึกษาทางไกล ไม่จัดบริการสนับสนุนการศึกษาเหล่านี้หรือจัดไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม ก็อาจเป็นปัจจัยให้นักศึกษาไม่สามารถเรียนได้จนจบหลักสูตรหรือออกกลางคันก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา เช่น ผลการศึกษาของโนล เลวิตซ์ และแซลลอรี่ (Noel, Levitz, and Saluri, 1985) พบว่า การที่นักศึกษาออกกลางคันทันทีมาจากหลายสาเหตุที่สำคัญได้แก่ ความเบื่อหน่ายในวิชาการ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งที่เรียน ปัญหาการปรับตัวเข้ากับการเรียน ความไม่พร้อมในเชิงวิชาการ (ความรู้พื้นฐานก่อนเรียน) เฮิร์ซฮอก เซอร์จ (Herzog, Serge, 2005) ทำการศึกษานักศึกษาใหม่พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการคงอยู่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ ผลการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ในภาคการศึกษาที่ 1 และการเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาการก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ ในทางตรงกันข้ามหากมีการสนับสนุนการศึกษาที่เหมาะสมก็จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้จนสำเร็จหลักสูตร เช่น การศึกษาของ สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2554) พบว่าปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาคงอยู่นั้นมีทั้งปัจจัยที่

เกี่ยวกับตัวนักศึกษาเองและปัจจัยเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย สำหรับปัจจัยด้านบริการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยนั้น ได้แก่ การสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้หลายช่องทาง และมหาวิทยาลัยติดต่อนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามความก้าวหน้าทางการเรียนของนักศึกษาเสมือนนักศึกษามีปัญหาสามารถติดต่อบุคลากรได้ทันที รวมทั้งการจัดสื่อการเรียนไว้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษา คลาก Clark (2003) พบว่าบริการการศึกษาที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนได้ประสบความสำเร็จมีหลายบริการ ได้แก่ บริการช่วยเหลือก่อนเริ่มเรียน การสามารถติดต่ออาจารย์ผู้สอนได้อย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์ประจำวิชา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขการเรียนวิชานั้นๆ เป็นต้น ชาร์มา (Sharma, 2005) พบว่า บริการสนับสนุนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยการคงอยู่ของนักศึกษา บริการช่วยเหลือ ได้แก่ แหล่งข้อมูล การช่วยเหลือแนะนำการใช้เทคโนโลยี การติว บริการออนไลน์ เช่น การลงทะเบียน การให้คำแนะนำปรึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้เรียนมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษา และมิลแมนและคนอื่นๆ (Milman and others (2015) พบว่า ในด้านบริการช่วยเหลือทางวิชาการ นักศึกษาให้ความสำคัญกับบริการด้านการได้รับการช่วยเหลือจากอาจารย์ การได้รับคำแนะนำทางวิชาการจากมหาวิทยาลัย การบริการห้องสมุด และการปฐมนิเทศออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบริการสนับสนุนการศึกษาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลควรต้องจัดบริการนี้ ให้มีประสิทธิภาพ

เพื่อจะสามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม ทันเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของนักศึกษา ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาระบบบริการสนับสนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อให้นักศึกษาสามารถศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลได้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อบริการสนับสนุนการศึกษานักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษามีความสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล จากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3) เพื่อพัฒนาระบบบริการสนับสนุนการศึกษที่ช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ

(1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากทุกสาขาวิชาหรือคณะซึ่งอาศัยอยู่ทุกภาคทั่วประเทศ

(2) คณาจารย์ที่สอนในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

(3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสนับสนุนการศึกษาประกอบด้วย บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษา ได้แก่ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศ และศูนย์วิทย์พัฒนา (10 แห่ง)

2) ระบบบริการสนับสนุนการศึกษา ประกอบด้วยบริการด้านต่างๆ หลายด้าน และสามารถจัดเป็นกลุ่มบริการช่วยเหลือตามขั้นตอนของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลได้ 3 กลุ่มใหญ่ คือ บริการเมื่อเริ่มการศึกษา การบริการระหว่างศึกษาและการบริการช่วงการประเมินการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการสนับสนุนการศึกษานักศึกษาเห็นว่าปจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล และศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและปริญญาเอก) จากทุกสาขาวิชา จำนวน 500 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) แล้วทำการสุ่มอย่างง่ายจากนักศึกษาปริญญาโทและเอกจากทุกสาขาวิชาที่มาร่วมกิจกรรมสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัย และที่ศูนย์วิทย์พัฒนาทั้ง 10 แห่ง ในทุกภาคของประเทศ โดยให้ครอบคลุมทุกภาคและทุกสาขาวิชา นอกจากนั้น ผู้วิจัยเลือกนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาแบบเจาะจงสาขาวิชาละ 5 คน รวม 60 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลเชิงลึก รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 560 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการสนับสนุนการศึกษานักศึกษาเห็นว่าปจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาคือผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามไปขอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาทางไกลช่วยตรวจสอบทางด้านเนื้อหาแล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .89 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่มาร่วมสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัย และผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทย์พัฒนาทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศ แจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่มาร่วมรับการสัมมนาเสริมที่ศูนย์ฯ ส่วนการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนักศึกษาสาขาวิชาต่างๆ ที่มาร่วมสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัยสาขาวิชาละ

ประมาณ 5 คน ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากคำถามปลายเปิดและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล จากคณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) คณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่าง ผู้วิจัยสุ่มคณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่างๆ ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละสาขาวิชา ให้ได้กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ 80 คน จากประชากรคณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษา 120 คน และ 2) บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดบริการสนับสนุนการศึกษา ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงบุคลากรมาหน่วยงานละ 10 คน จาก 5 หน่วยงาน สำหรับบุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ สุ่มมาศูนย์ละ 3 คน ได้ 30 คน รวมกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 80 คน

เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามสำหรับแต่ละกลุ่ม ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับอาจารย์จำนวน 10 คน และ ทดลองใช้กับบุคลากร จำนวน 10 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำผลการทดลองมาปรับปรุงแบบสอบถามแต่ละชุด ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละท่านและขอให้ส่งกลับคืนมายังผู้วิจัยโดยตรงภายในเวลาที่กำหนด ข้อมูลที่ได้รับกลับคืนวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากคำถามปลายเปิดและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนรู้ได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามทั้งขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาสังเคราะห์แล้วสร้างเป็นร่างระบบบริการสนับสนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งระบบประกอบด้วยบริการ 3 ระยะและภายในแต่ละระยะประกอบด้วยบริการย่อยๆ หลายบริการ จากนั้นเป็นการประเมินระบบ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาทางไกล 15 ท่านซึ่งเลือกแบบเจาะจงเข้าร่วมสัมมนาเพื่อประเมินและให้ข้อเสนอแนะต่อร่างระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยจัดสัมมนา 1 วัน ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จากนั้นผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงร่างระบบการบริการการศึกษาทั้งในภาพรวมและในรายละเอียดแต่ละด้านให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้ แล้วนำเสนอในรายงานวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว

จากการสอบถามนักศึกษาต่อบริการ 9 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความเห็นว่าการสนับสนุนการศึกษาทุกด้าน โดยรวมมีความสำคัญหรือมีความจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการเหล่านี้ในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาจัดลำดับของ 9 ด้าน (ซึ่งภายในแต่ละด้านมีประเด็นย่อยอีกหลายประเด็น ในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะด้านและประเด็นย่อยของแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่านั้น) พบว่าด้านที่นักศึกษาเห็นว่ามีสำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จโดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการสัมมนาเสริม ($\bar{X} = 6.18$, S.D.=1.44) โดยข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือ “อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก” รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X} = 6.07$, S.D.=1.63) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า” ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ($\bar{X} = 6.06$, S.D.=1.06) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา” ด้านการประเมินผล ($\bar{X} = 6.03$, S.D.=1.14) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “การประเมินผลการเรียนมีความเหมาะสม” ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 5.88$, S.D.=1.22) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “ข้าพเจ้าเข้าถึงระบบ online ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย” ด้านห้องสมุด ($\bar{X} = 5.79$, S.D.=1.25) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “มีห้องสมุด Digital ที่มีคุณภาพเข้าถึงได้ง่าย” ด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 5.77$, S.D.=1.23) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นประโยชน์” ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา ($\bar{X} = 5.65$, S.D.=1.35) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “ศูนย์วิทย์ที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีความปลอดภัย” และด้านการลงทะเบียน ($\bar{X} = 5.56$, S.D.=1.42) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆในด้านนี้คือข้อ “มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนออนไลน์ได้ทุกภาคการศึกษา” ตามลำดับ และเมื่อถามถึงความพึงพอใจต่อบริการแต่ละด้าน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ และบางบริการที่พึงพอใจมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษา ด้านต่างๆที่ส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ

บริการ	ความสำคัญของบริการต่อการเรียนให้สำเร็จ(I)			ความพึงพอใจต่อบริการนี้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน(S)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการลงทะเบียน	5.56	1.42	มาก	4.72	1.95	ค่อนข้างมาก
2. ด้านหลักสูตร	6.07	1.63	มาก	5.42	1.27	ค่อนข้างมาก
3. ด้านการได้รับข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย	5.88	1.22	มาก	5.14	1.48	ค่อนข้างมาก
4. ด้านการติดต่อกับอาจารย์	6.06	1.06	มาก	5.51	1.69	มาก
5. ด้านการสัมมนาเสริม	6.18	1.44	มาก	5.75	1.51	มาก
6. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษาและทุนการศึกษา	5.77	1.23	มาก	5.08	1.39	ค่อนข้างมาก
7. ด้านห้องสมุด	5.79	1.25	มาก	4.86	1.45	ค่อนข้างมาก
8. ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา	5.65	1.35	มาก	4.88	1.50	ค่อนข้างมาก
9. ด้านการประเมินผล	6.03	1.14	มาก	5.55	1.27	มาก
รวมทั้งหมด	5.85	0.94	มาก	5.17	1.04	ค่อนข้างมาก

นอกจากข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วยังมีข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่ามีผลใกล้เคียงกับผลการตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ นักศึกษามีความเห็นว่าการสนับสนุนการศึกษาทั้ง 9 ด้านที่สอบถาม ล้วนมีความสำคัญหรือมีความจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของเขามาก เมื่อให้เรียงลำดับความสำคัญ นักศึกษามีความเห็นว่าการที่เข้ารับการสัมมนาเสริมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการติดต่อกับอาจารย์ได้สะดวกและ รองลงมาอีกคือการได้รับข่าวสารจากมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ และการติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้สะดวก ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล จากความเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรปรับปรุงบริการการศึกษาในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่นักศึกษาเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านการลงทะเบียน รองลงมาคือด้านการทำวิทยานิพนธ์ ด้านการประเมินผล และด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เสนอด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา และด้านแนะแนวให้คำปรึกษา ตามลำดับ

สำหรับบุคลากรด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์ และด้านการทำวิทยานิพนธ์ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอในการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านการลงทะเบียน นักศึกษาเสนอลำดับแรก คือควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน รองลงมาคือ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนอาจารย์และบุคลากรให้ลำดับแรกคือควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว และลำดับรองลงมาคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปรเนื้อหาในแต่ละหน่วย เพื่อช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษา รองลงมาคือ เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย และควรเปิดหลักสูตรให้หลากหลายมากกว่าเดิม ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือ ลำดับแรก เนื้อหาในแต่ละหน่วยควรเขียนให้เข้าใจง่าย และรองลงมาคือแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปรเนื้อหาในแต่ละหน่วย

ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลา รองลงมาคือ นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง และปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือปัญหาของนักศึกษาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นจากหลายช่องทาง

ด้านการติดต่อกับอาจารย์ นักศึกษาเสนอลำดับแรกคืออาจารย์ควรกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ได้ รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอและอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกัน คืออาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการจัดสัมมนา นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอตรงกัน คือทุกชุดวิชาควรมีการสัมมนาเสริม อย่างน้อย 2 ครั้ง

ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือคอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ รองลงมาคือควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันคือ ควรจัดคอร์สภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่คะแนนภาษาอังกฤษยังไม่ผ่าน

ด้านการทำวิทยานิพนธ์ นักศึกษาเสนอลำดับแรก คืออาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน รองลงมา คือมหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาจะได้เผยแพร่บทความวิจัย และแต่ละสาขาวิชาควรจัดอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ อาจารย์เสนอทุกลำดับตรงกับนักศึกษา ส่วนบุคลากรเสนอลำดับแรกตรงกับนักศึกษา ลำดับรองลงมาคืออาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษานักศึกษาที่ขาดการติดต่อไป

ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา นักศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอเหมือนกัน ลำดับแรก คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่แนะนำนักศึกษابัณฑิตศึกษา รองลงมา คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อดังแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป และสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อกว่า 2 ภาคการศึกษาให้แก่สาขาวิชา ส่วนอาจารย์เสนอลำดับแรก คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรติดต่อนักศึกษาที่ขาดการติดต่อดังแต่ 2 ภาคการศึกษาขึ้นไป และรองลงมาคือสำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่แนะนำนักศึกษابัณฑิตศึกษา

ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา นักศึกษาเสนอลำดับแรกเท่ากัน 2 ข้อ คือมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน และควรมีบริการทุนแก่นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป รองลงมาเท่ากันอีก 2 ข้อ คือควรส่งเสริมให้ชมรมนักศึกษาแต่ละจังหวัดมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นกรรมการชมรม และควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษابัณฑิตศึกษาด้วย อาจารย์เสนอลำดับแรก คือมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน รองลงมา คือควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษابัณฑิตศึกษาด้วย ส่วนบุคลากรเสนอลำดับแรก คือควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษابัณฑิตศึกษาด้วยรองลงมา คือมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน

ด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ นักศึกษาเสนอลำดับแรกคือควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษابัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น รองลงมา คือสำนักบรรณสารสนเทศควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว อาจารย์เสนอลำดับแรก คือบริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษา รองลงมา คือห้องสมุดศูนย์วิทย์ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว ส่วนบุคลากรเสนอลำดับแรก คือห้องสมุดศูนย์วิทย์ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรเสนอตรงกันทุกลำดับ ลำดับแรก คือจัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รองลงมา คือห้องสมุดในส่วนกลางควรเชื่อมโยงบริการต่างๆ ให้ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา และควรใช้ศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นสถานที่จัดสัมมนาเสริม/เข้มให้มากขึ้น เพื่อนักศึกษาจะต้องเดินทาง

ด้านการประเมินผล นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเสนอตรงกันทุกลำดับ ลำดับแรก คือนักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ รองลงมา คือควรมีข้อมูลให้คำแนะนำการอ่านหนังสือสอบ การเตรียมตัวสอบ แก่นักศึกษาทุกครั้งก่อนสอบ

3.ระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

3.1 ผลการประเมินระบบบริการสนับสนุนการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

เมื่อผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการวิจัยภาคสนาม ทั้งขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นร่างระบบบริการสนับสนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วยบริการ 3 ระยะและภายในแต่ละระยะประกอบด้วยบริการย่อยๆหลายบริการ จากนั้นผู้วิจัยได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการศึกษาทางไกล 15 ท่านเพื่อประเมินและให้คำแนะนำต่อระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่น่าเสนอ

ผลการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิปรากฏดังนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับรูปแบบบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในภาพรวมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับบริการทั้งใน ภาพรวมและบริการในแต่ละระยะหรือแต่ละช่วงเพิ่มเติม ดังนี้

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

- 1) อาจปรับคำว่า รูปแบบหรือโมเดล ให้เป็น ระบบบริการการศึกษา
- 2) ใน ระบบบริการการศึกษา ให้เติมส่วนต้นคือ อุดมการณ์ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย
- 3) ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยที่แบ่งระบบบริการการศึกษาเป็น 3 ราย คือ บริการก่อนเข้าศึกษา บริการระหว่างศึกษา และบริการช่วยการประเมินผล
- 4) การจัดระบบบริการการศึกษา ควรจะมีการติดตามประเมินบริการเป็นระยะๆ ด้วยและ ประเมินบริการทั้งระบบ
- 5) ในฐานะที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยทางไกล มหาวิทยาลัยต้องผลิต หรือพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักการศึกษาทางไกลด้วย
- 6) ผู้ทำงานบริการแต่ละด้านควรต้องมีความรู้ความเข้าใจระบบการศึกษาทางไกล และเข้าใจ งานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี รวมทั้งอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ต้องเป็นผู้มีความรักและประสบการณ์ การวิจัยเป็นอย่างดี
- 7) บริการในและช่วงที่นำเสนอในระบบนี้หลายเรื่องหรือหลายด้าน มหาวิทยาลัยดำเนินการ อยู่แล้วแต่อาจยังไม่สามารถช่วยนักศึกษาได้เท่าที่ควร ต้องมีการติดตามผลเพื่อปรับปรุง

ข้อเสนอแนะสำหรับบริการแต่ละระยะเวลาและแต่ละด้าน

- 1) บริการก่อนเข้าศึกษา
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ประชาสัมพันธ์จุดเด่นของมหาวิทยาลัย
- 2) บริการระหว่างการศึกษา
2.1) ด้านการลงทะเบียน ควรเพิ่มการจัดทำเอกสารข้อมูลสำหรับลงทะเบียนที่สั้น กระชับ ง่ายต่อการเข้าใจ มีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน

2.2) การติดต่อกับมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มเติมดังนี้

- มีหน่วยบริการข้อมูลนักศึกษาบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ วิชาเรียนที่ผ่านแล้ว วิชาที่เหลือ และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจัดในลักษณะ Call Centre มีบริการตอบคำถามอย่างรวดเร็ว

- ใช้ระบบ online เพื่อให้ข่าวสารต่างๆ แก่นักศึกษาได้ทันเวลา

2.3) ด้านการติดต่อกับอาจารย์ ควรเพิ่มในประเด็นที่อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยง คือผู้ที่ขาดการติดต่อทั้งในช่วงเรียนรายวิชา และขาดการติดต่อในช่วงการทำวิทยานิพนธ์

2.4) ด้านบริการแนะแนว ควรเพิ่มการมีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการแนะแนวคำปรึกษาแก่นักศึกษابัณฑิตศึกษา มีระบบการติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยง มีการส่งข้อมูลนักศึกษากลุ่มเสี่ยงให้สาขาวิชา นักศึกษากลุ่มเสี่ยงควรมีจดหมายเตือนและให้คำแนะนำ

2.5) ด้านบริการห้องสมุด การเน้นเรื่องการเปิดบริการห้องสมุดในส่วนกลาง ควรเปิดบริการภาคค่ำในช่วงเวลาที่นักศึกษابัณฑิตศึกษาอบรมหรือสัมมนาที่มหาวิทยาลัย เช่น เปิดถึง 3-4 ทุ่ม

2.6) ด้านการสอนภาษาอังกฤษ ควรจัดคอร์สสอนภาษาอังกฤษโดยใช้สื่อและวิทยากร แล้วมีการสอนในตอนท้าย และคะแนนผลการสอบสามารถใช้เป็นคะแนนสำหรับการผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกได้

2.7) ด้านการทำวิทยานิพนธ์ ควรเพิ่มบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งที่สามารถเผยแพร่บทความวิจัยจากวิทยานิพนธ์

2.8) ด้านชมรมนักศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้เน้นการรวมกลุ่มของนักศึกษาผ่านทาง social media เพื่อส่งข่าวสารระหว่างกัน ปรึกษาหารือการเรียน หรือช่วยเหลือการเรียน การเตรียมตัวสอบ รวมทั้งการทำวิทยานิพนธ์ การให้นักศึกษารวมกลุ่มกันนั้นน่าจะมีประโยชน์มาก

3). บริการช่วงการประเมินผล

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะดังนี้ หลังการสอบ/ประเมิน ควรเพิ่มการติดตามให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับวิธีการและแหล่งที่จะเผยแพร่บทความวิจัยด้วย

3.2 ระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล (ซึ่งได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว)

ระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ประกอบด้วย ส่วนนำและองค์ประกอบของบริการการศึกษา 3 ระยะ ดังนี้

ส่วนนำ ประกอบด้วย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของมหาวิทยาลัย

ส่วนองค์ประกอบของบริการการศึกษา ประกอบไปด้วยบริการการศึกษา 3 ระยะ คือบริการก่อนเข้าศึกษา บริการระหว่างศึกษา และบริการช่วงการประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1).บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา ประกอบด้วย บริการย่อยๆดังต่อไปนี้

1.1) การประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปและผู้ที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะสิ่งที่มหาวิทยาลัยมีความโดดเด่นและสิ่งที่มหาวิทยาลัยจะเอื้อต่อกลุ่มเป้าหมายได้

1.2) การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก

มหาวิทยาลัยควรทำการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ว่าในสภาพการณ์ปัจจุบัน กลุ่มเป้าหมายของมหาวิทยาลัยควรจะเป็นกลุ่มใดบ้างและอยู่ที่ใด แล้วกำหนดกลยุทธ์ที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นเชิงรุก

1.3) การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลและการเลือกสาขาวิชาเรียน เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วยระบบการศึกษาทางไกล และเกี่ยวกับรายละเอียดของสาขาวิชาและแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สมัครตัดสินใจได้ว่าควรเลือกเรียนในสาขาวิชาใด

1.4) การปฐมนิเทศ

เป็นบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอย่างละเอียด ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด บริการต่างๆของมหาวิทยาลัย บริการของสาขาวิชาและหน่วยงานต่างๆ และด้วยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล

2). บริการช่วงระหว่างศึกษา

บริการช่วงระหว่างการศึกษาประกอบด้วย บริการสนับสนุนด้านต่างๆ 11 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

2.1) บริการด้านการลงทะเบียน

ในการช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนนั้น จากผลการวิจัย มหาวิทยาลัยควรจัดบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนถึงนักศึกษาล่วงหน้า การจัดทำเอกสารอธิบายการลงทะเบียนที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย การมีหน่วยบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างฉับไว การมีบริการเตือนนักศึกษาเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน เป็นต้น

2.2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา

ในส่วนของสื่อหลักคือเอกสารการสอน มหาวิทยาลัยควรผลิตโดยให้มีเนื้อหาง่ายต่อการทำความเข้าใจ ในแต่ละหน่วยควรมีการสรุป สำหรับสื่อเสริมควรจัดให้มีความพร้อมเพื่อนักศึกษาสามารถเข้าถึงหรือใช้งานได้ทันทีเช่น DVD, VCD, web, e-learning เป็นต้น และควรมีการอบรมการใช้สื่อทางไกลให้แก่นักศึกษาที่ยังมีทักษะด้านนี้น้อย

2.3) บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

การติดต่อระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกล ดังนั้น การที่จะช่วยให้การติดต่อเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังนี้ ได้แก่ การจัดให้มีหน่วยบริการข้อมูลแก่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะในลักษณะของ call centre การใช้ระบบ online เพื่อเข้าถึงนักศึกษาและจัดส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ถึงนักศึกษาแต่ละคนทันเวลา ปัญหาของนักศึกษาต้องได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว

2.4) บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์

มหาวิทยาลัยควรช่วยให้นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ได้เสมอเมื่อเขาต้องการ ดังนั้น สิ่งที่ต้องจัดสำหรับบริการนี้ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาจัดช่วงเวลาสำหรับให้นักศึกษาติดต่ออาจารย์ได้ อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลนักเรียนสม่ำเสมอ และอาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยงทั้งในระหว่างเรียนรายวิชา และช่วงการทำวิทยานิพนธ์

2.5) บริการด้านการสัมมนา (เสริม/เข้ม)

สำหรับการสัมมนาหรือการพบกันแบบเผชิญหน้านั้น จากผลการวิจัยเสนอให้ ในแต่ละวิชา (นอกจากนักศึกษาจะศึกษาด้วยตนเองจากสื่อแล้ว) ควรมีการสัมมนาอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อให้นักศึกษาจะได้พบอาจารย์และเพื่อน จะได้พบทวนเนื้อหาที่ยังไม่เข้าใจและได้นำเสนองานศึกษาค้นคว้าและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน

2.6) บริการด้านการสอนภาษาอังกฤษ (สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก)

เนื่องจากนักศึกษาปริญญาเอกต้องมีคะแนนการสอบผ่านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ผลจากการวิจัยมีการเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดคอร์ส สอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักศึกษาได้สมัครเรียนและสอบในตอนท้าย และหากสอบได้คะแนนตามเกณฑ์ก็ถือว่าผ่านภาษาอังกฤษ

2.7) บริการด้านการช่วยเหลือการทำวิทยานิพนธ์

สำหรับบริการด้านนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดบริการต่อไป นี้ คือควรมีการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอนอย่างละเอียด เมื่อนักศึกษาเริ่มทำวิทยานิพนธ์ ควรมีการฝึกเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาได้เผยแพร่บทความวิจัย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งที่จะเผยแพร่บทความวิจัย

2.8) บริการด้านการแนะแนวและติดตามนักศึกษา

มหาวิทยาลัยควรมีหน่วยที่ให้บริการแนะแนวแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะ ควรมีระบบจัดการติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยง คือกลุ่มที่ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัยเป็นเวลานาน เช่น 2 ภาคการศึกษา โดยไม่ลงทะเบียนรักษาสถานภาพ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดส่งข้อมูลนักศึกษาที่ขาดการติดต่อให้แก่สาขาวิชา เพื่อติดตามนักศึกษาต่อไป

2.9) บริการด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์

ในด้านบริการของห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยนั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือควรเปิดบริการห้องสมุดจนถึงภาคค่ำ เช่น 3-4 ทุ่ม ในวันที่มีการอบรมหรือสัมมนานักศึกษาที่มหาวิทยาลัย ควรปรับปรุง มสธ.ซึ่งตั้งอยู่ในห้องสมุดประจำจังหวัดทุกจังหวัด ให้มีสื่อและเอกสารที่เอื้อต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในแต่ละจังหวัดมากขึ้น ควรอบรมการใช้และการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆแก่นักศึกษา สำหรับการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยควรจัดจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอแก่นักศึกษา

2.10) บริการด้านชมรมนักศึกษาหรือการรวมกลุ่มของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารวมกลุ่มกันผ่าน social media เพื่อให้นักศึกษาได้ส่งข้อมูลข่าวสารกัน ช่วยแนะนำและช่วยเหลือกันในเรื่องการเรียนรู้ ควรส่งเสริมให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมนักศึกษามากขึ้น และในมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีบริเวณหรือพื้นที่สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มานั่งทำงานหรือ พบปะกัน

2.11) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยควรใช้ประโยชน์ของศูนย์วิทย์พัฒนาในการใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอน หรือการสัมมนาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น ศูนย์วิทย์พัฒนาควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการแนะนำนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ควรจัดให้ห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้มากขึ้น และสามารถเชื่อมโยงกับห้องสมุดในส่วนกลางได้อย่างรวดเร็ว

3). บริการช่วงการประเมินผล

บริการช่วงการประเมินผลประกอบด้วย 2 บริการย่อย คือ

3.1) บริการก่อนการสอบ/ประเมินผล

บริการในด้านนี้ที่มหาวิทยาลัยควรจัดเพื่อช่วยเหลือนักศึกษา ได้แก่ การให้คำแนะนำการทำงานหรือรายงานส่งระหว่างภาค การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมตัวสอบ และการให้คำแนะนำในการเตรียมตัวสอบวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ

3.2) บริการหลังการสอบ/ประเมินผล

บริการในช่วงนี้ ได้แก่ การติดตามให้ความช่วยเหลือผู้ที่สอบรายวิชาไม่ผ่าน การติดตามให้ความช่วยเหลือหลังการสอบค้นคว้าอิสระหรือวิทยานิพนธ์ และการติดตามและแนะนำเกี่ยวกับการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

บริการเหล่านี้เป็นบริการทั้งระบบซึ่งมหาวิทยาลัยต้องจัดตลอดกระบวนการศึกษาของนักศึกษาและมหาวิทยาลัยควรมีการประเมินทั้งบริการย่อยๆและบริการทั้งระบบ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่ขอนำมาอภิปรายดังนี้

1. บริการสนับสนุนการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเห็นว่าบริการที่มีความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือด้านการสัมมนาเสริมในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก รองลงมาคือด้านหลักสูตร ในข้อ เนื้อหาชุดวิชา ในหลักสูตรที่ข้าพเจ้าศึกษามีคุณค่า รองลงมาอีกเท่ากันสองข้อ คือด้านการสัมมนาเสริมในข้อ คุณภาพการสัมมนาเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที และรองลงมาอีกคือ อาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่า การศึกษาในระบบทางไกลนั้นผู้เรียนจะต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นส่วนใหญ่ นักศึกษาจะไม่ได้พบผู้สอนเป็นประจำเหมือนนักศึกษาที่เรียนในระบบชั้นเรียน

เพราะฉะนั้นการได้พบกับอาจารย์ในการสัมมนาเสริมและอาจารย์เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถสอนให้เข้าใจเนื้อหาได้ ดีเยี่ยมเป็นสิ่งที่ผู้เรียนเห็นว่าสำคัญมาก นอกจากนั้นการที่อาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันทีและอาจารย์สาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษานั้นยังจะเป็นสิ่งที่จะช่วยการเรียนรู้ของนักศึกษาได้มากขึ้น นักศึกษาจะรู้สึกว่าการเรียนอย่างไม่โดดเดี่ยว มีครูอาจารย์คอยดูแลให้ความช่วยเหลือ เพราะฉะนั้นบริการเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาเห็นว่ามีค่าสำคัญมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Pascarella and Tetrazini (1983) ซึ่งพบว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ให้นักศึกษาคงอยู่ คือ สายสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารทางบกระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และงานวิจัยของ(Clark, 2003) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับบริการช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อให้เรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยทำการศึกษากับนักศึกษาของ Midwest Dual-mode Higher Education Institution พบว่าบริการสนับสนุนและความช่วยเหลือที่ผู้เรียนทางไกลเห็นว่ามีค่าที่สุดต่อการเรียนให้สำเร็จ

ประกอบด้วย 1)บริการและกิจกรรมที่จะช่วยเหลือผู้เรียนก่อนจะเริ่มเรียนได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนทางไกล ความช่วยเหลือในการเลือกวิชาเรียน การลงทะเบียน ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อประจำวิชา และเมื่อต้องการจะรู้ข้อมูลใดควรมีผู้ที่นักศึกษาสามารถติดต่อขอข้อมูลที่ชัดเจนได้ทันที การปฐมนิเทศ 2) ความช่วยเหลือทางวิชาการที่สำคัญและต้องการมากที่สุด คือ การสามารถติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนได้อย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์ประจำวิชา ความช่วยเหลือการเรียนรู้คณิตศาสตร์ วิธีการเขียนตอบ การแนะนำ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง3) การจัดให้มีกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง 4) การมีเจ้าหน้าที่ในระดับท้องถิ่นที่จะช่วยให้ข้อมูลและตอบคำถามต่างๆ แก่นักศึกษา 5) ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมต่างๆ ในบทเรียน online 6) โปรแกรมการเรียนที่ยืดหยุ่น เรียนเมื่อไรก็ได้เมื่อผู้เรียนพร้อมเพราะผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว และสอดคล้องกับชาร์มา (Sharma, 2005) ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้เรียนมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษานอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Milman and others (2015) ซึ่งได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาโทต่อบริการสนับสนุนการศึกษาและแหล่งทรัพยากรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านบริการช่วยเหลือทางวิชาการ นักศึกษาให้ความสำคัญกับบริการด้านการได้รับการช่วยเหลือจากอาจารย์ การได้รับคำแนะนำทางวิชาการจากมหาวิทยาลัย การบริการห้องสมุด และการปฐมนิเทศออนไลน์ เป็นต้น

2. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่าทั้งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรปรับปรุง บริการการศึกษาในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะทุกกลุ่มมีความตระหนักว่า ในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น บริการช่วยเหลือนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นมาก มหาวิทยาลัยควรจัดบริการที่ดีที่สุด และนักศึกษาควรจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Allen (1993) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่หรือออกจากคณของนักศึกษาที่ศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้นมีหลายปัจจัย ซึ่งหนึ่งในปัจจัยนั้นคือการมีบริการสนับสนุนการศึกษาที่เข้มแข็ง การบริการสนับสนุนการศึกษานั้น เป็นสิ่งจำเป็นมาก และยังสอดคล้องกับ Simpson (2004) ที่กล่าวว่าบริการการศึกษาหรือบริการสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นบริการที่สถาบันการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล

จำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดยต้องจัด ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน และจำเป็นต้องจัดให้ทั่วถึง สะดวกและ ทันเวลา

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านยังพบว่า ทั้ง นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงในระดับมากทุกด้านทั้ง 12 ด้าน โดยด้านที่นักศึกษาให้ค่าเฉลี่ยว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านการลงทะเบียน รองลงมาคือด้านการทำวิทยานิพนธ์ ด้านการประเมินผล และด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เสนอด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา และ ด้านแนะแนวให้คำปรึกษา ตามลำดับ สำหรับบุคลากรด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์ และด้านการทำวิทยานิพนธ์ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าด้านที่นักศึกษาต้องการให้พัฒนาในระดับต้นๆ นั้นเป็นด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวนักศึกษามาก ทั้งด้านการลงทะเบียน ด้านการทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น ส่วนอาจารย์และบุคลากรค่อนข้างจะเน้นให้ปรับปรุงในด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาก็เสนอด้านนี้เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์และบุคลากรมีความเห็นว่าการที่นักศึกษาสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้นั้นเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะช่วยให้นักศึกษาสามารถสอบถามข้อมูล ปรึกษาปัญหาหรือขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ จากมหาวิทยาลัยได้

อย่างไรก็ตาม ทุกกลุ่มได้เสนอให้พัฒนาบริการทุกด้านในระดับมาก ทั้งนี้จะขอยกตัวอย่างด้านที่นักศึกษาเสนอให้ปรับปรุงในลำดับแรกคือ **ด้านการลงทะเบียน** นักศึกษาเสนอให้ปรับปรุงคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน รองลงมาคือ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคอีกครั้งหนึ่ง และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนอาจารย์และบุคลากรเสนอว่า ควรมีหน่วยบริการตอบคำถามในเรื่องการลงทะเบียนที่ติดต่อได้รวดเร็ว และลำดับรองลงมาคือ ควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน จากผลการวิจัยจะพบว่านักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรเสนอแนวทางพัฒนาบริการด้านลงทะเบียนใกล้เคียงกัน เพียงแต่สลับลำดับที่ในบางประเด็น ซึ่งจุดเน้นคือต้องการได้รับข้อมูลล่วงหน้า ต้องการให้มีการแจ้งเตือน ต้องการให้ มีหน่วยตอบปัญหาการลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะการลงทะเบียนเป็นเรื่องที่นักศึกษาทุกคนต้องดำเนินการภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ไม่สามารถพลาดได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Sharma(2005) ซึ่งเสนอว่า สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัด บริการสนับสนุนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพจึงจะช่วยการคงอยู่ของนักศึกษา และหนึ่งในบริการนั้นก็คือ บริการด้านการลงทะเบียน และวิธีการพัฒนาบริการด้านการลงทะเบียนนั้น สถาบันการศึกษาทางไกลของแอฟริกาใต้ (2004) ที่ได้ทำศึกษาการจัดการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า การบริหารจัดการงานทะเบียนนักศึกษาด้วยระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดเวลาในการจัดการด้านข้อมูล และสามารถมุ่งเน้นต่อการตอบสนองนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยคณะวิชาผู้รับผิดชอบโปรแกรมการศึกษาใช้วิธีการส่งข้อความสั้นๆ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ถึงนักศึกษาที่มีจำนวนมากในชนบทผ่านทางมือถือพบว่าสามารถช่วยนักศึกษาได้มาก

3.ระบบบริการสนับสนุนการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยบริการการศึกษา 3 ระยะ คือบริการก่อนเข้าศึกษา บริการระหว่างศึกษา และบริการช่วงการประเมินผล โดยบริการแต่ละระยะประกอบด้วยบริการย่อยๆ อีกหลายบริการ เช่น **บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา** ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล การปฐมนิเทศ **บริการช่วงระหว่างศึกษา** ประกอบด้วยหลายบริการย่อยได้แก่ บริการด้านการลงทะเบียน บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์ บริการด้านการช่วยเหลือการทำวิทยานิพนธ์ บริการด้านการแนะแนวและติดตามนักศึกษาเป็นต้น **บริการช่วงการประเมินผล** ประกอบด้วยบริการก่อนการสอบ/ประเมินผลและบริการหลังการสอบ/ประเมินผล การที่ระบบบริการการศึกษาประกอบด้วยบริการ 3 ระยะตลอดกระบวนการของการศึกษานั้นเป็นเพราะ การเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้นผู้เรียนควรได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับบริการสนับสนุนการศึกษาดูตลอดทุกช่วงของการเรียน เริ่มตั้งแต่แรกเข้าไปจนถึงจบการศึกษา เพราะการเรียนด้วยตนเองนั้นผู้เรียนอาจจะพบปัญหาหรือเกิดความไม่แน่ใจ ไม่มั่นใจ ในช่วงใดก็ได้ และเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าว การให้ความช่วยเหลือย่อมมีความจำเป็น และบริการช่วยเหลือที่นำเสนอในแต่ละระยะนี้ได้มาจากความต้องการของนักศึกษาเองประกอบกับข้อเสนอแนะของอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ Simpson (2004) ซึ่งกล่าวถึงความจำเป็นของบริการช่วยเหลือผู้เรียนว่า ผู้เรียนที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมีทั้งปัญหาการเรียนและปัญหาส่วนตัว เช่น เจ็บป่วย หย่าร้าง มีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอสำหรับบางวิชา ฯลฯ ผู้เรียนเหล่านี้ต้องการการกระตุ้น การให้กำลังใจและการช่วยเหลือและเป็นที่ยกกันว่าบริการสนับสนุนหรือบริการช่วยเหลือจะช่วยให้ผู้เรียนคงอยู่ในระบบการศึกษาทางไกลได้และได้แบ่ง บริการช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล เป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ การช่วยเหลือด้านวิชาการ (academic support) และการช่วยเหลือที่ไม่ใช่วิชาการ (non - academic support) การให้บริการควรจัดทุกระยะตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนถึงจบการศึกษา และสอดคล้องกับการศึกษาของ Sharma(2005) ซึ่งเสนอว่าสถาบันการศึกษาทางไกลควรจัดหลายบริการและหลายวิธีการ ได้แก่ เริ่มต้นด้วย ขั้นตอนรับเข้าศึกษา (Admission) โปรแกรมการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach Programmes) การรู้จักสถาบัน (Know-about Institution) ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการสนับสนุนผู้เรียน (Student Support Services) การใช้เทคโนโลยีในระบบการศึกษาทางไกล การปฐมนิเทศและการติดตามนักศึกษา นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Floyd and Casey-Pawell, n.d.) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ support service ต่อนักศึกษาทางไกลและกล่าวว่า บริการสนับสนุนนักศึกษาควรมาจากการสำรวจความต้องการของนักศึกษา มิใช่จากสิ่งที่สถาบันต้องการให้มี เขาได้นำเสนอ Model ของบริการสนับสนุนผู้เรียนที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาทางไกลใน Community College เรียกว่า “Inclusive Student Services Process Model” โมเดลนี้ประกอบด้วยบริการหลายระยะ คือ

1) Learner Intake Phase (บริการช่วยเหลือระยะเริ่มเข้าศึกษา) บริการในช่วงนี้ประกอบด้วย การรับสมัครเข้าศึกษา การประเมินก่อนลงทะเบียน การลงทะเบียน การขอทุนการศึกษา การช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีและการปฐมนิเทศ

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

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

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

5) Measurement Phase เป็นระยะของการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรและระบบการจัดการเรียนการสอน ในช่วงระยะนี้สถาบันควรจะประเมินในเรื่องอัตราคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา และการประเมินหลักสูตร สถาบันจะนำผลย้อนกลับจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องมาปรับปรุงบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1). ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญของอาจารย์สอนเสริม คุณค่าของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร คุณภาพของการสัมมนาเสริม ความช่วยเหลือแนะนำอย่างรวดเร็วของอาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา เป็นต้น เพราะนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อจะช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ

2). ปัจจัยอีกประการหนึ่งซึ่งนักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมากเช่นกัน โดยรองลงมาจากรื่องการสอนเสริมและคุณภาพของหลักสูตร คือการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องการเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้การดูแลระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาซึ่งกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงได้สะดวกเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความจำเป็นต้องใช้ระบบออนไลน์ในการศึกษาค้นคว้าค่อนข้างมาก

3). ผลการวิจัยในส่วนของแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่จำเป็นเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ สามารถนำประเด็นหลักๆ มาเป็นข้อเสนอแนะแก่มหาวิทยาลัยได้ดังตัวอย่าง ด้านการลงทะเบียน มหาวิทยาลัยควรจัดส่งข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนให้ถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว ด้านการทำวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยควรขอความร่วมมืออาจารย์ที่ปรึกษาในการให้เวลา

เพื่อให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์อย่างละเอียดทุกขั้นตอน ควรมีการจัดให้นักศึกษาฝึกเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ และควรจัดสัมมนาเพื่อให้นักศึกษาได้เผยแพร่ผลงานวิจัย เป็นต้น

4). ผลจากการวิจัยได้เสนอรูปแบบการบริการการศึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย บริการในระยะก่อนเรียน บริการระหว่างเรียน และบริการในช่วงการประเมินผล มหาวิทยาลัยควรนำรูปแบบการบริการการศึกษานี้ ไปทดลองใช้ทั้งระบบ หรือหากไม่สามารถทดลองใช้ได้ทั้งระบบ อาจจะเริ่มทดลองใช้บางด้านไปก่อน เช่น การมีระบบติดตามนักศึกษาที่ขาดการติดต่อ เพื่อให้การช่วยเหลือได้ทันเวลา การสร้างกลุ่มสื่อสารช่วยเหลือกันระหว่างนักศึกษา การจัดสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก การช่วยเหลือนักศึกษาหลังการสอบวิทยานิพนธ์

5). มหาวิทยาลัยควรมีการติดตามผลประเมินผลการจัดบริการดังกล่าวทั้งระบบ ตั้งแต่บริการในระยะก่อนเข้าเรียน บริการระหว่างเรียน และบริการช่วงการประเมินผล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

- 1). ควรศึกษารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์
- 2). ควรศึกษารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยกลุ่มเสี่ยง คือกลุ่มที่ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัย
- 3). ควรศึกษาระบบการช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่เปิดในประเทศอื่นๆ เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาบริการช่วยเหลือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- บุญศรี พรหมมาพันธ์ และคณะ. (2551). รายงานการวิจัยสถาบัน เรื่อง การลาออกกลางคัน การคงอยู่และการเพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2549). รายงานวิจัยเรื่องระบบการช่วยเหลือการเรียนรู้และการคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2554) รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาการศึกษาทางไกล: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภาษาต่างประเทศ

- Allen, Betty, A. (1993). “The student in higher education: Nontraditional student retention” *Catalyst* 23, no.3: 23-35.
- Clark, Melody Sellet. (2003). *Student support for academic success in a blended, video and web-based, distance education program: the distance learners perspective*. A dissertation, the degree of doctorate of Education. The University of Cincinnati, U.S.A.
- Floyd, D. L. and Casey-Powell, D. (n.d.). *New roles for student support services in distance learning*. Florida Atlantic University, U.S.A.: Jossey-Bass.
- Herzog, S. (2005). “Measuring Determinants of Student Return vs. Dropout/Stopout vs. Transfer: A First-to-Second Year Analysis of New Freshmen.” *Research in Higher Education*, 2005, 46(8), 883–928.
- Knowles, Malcolm S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education : From Pedagogy to Andragogy*. New York: Cambridge, The Adult Education Company.
- Milman, N. B. and others. (2015). “Online master’s students’ perceptions of institutional supports and resources: Initial survey results.” *Online Learning* 19, no.4: 23-66.
- Noel, L., Levitz, R., and Saluri, D. (1985). *Increasing Student Retention*. San Francisco: Jossey-bass.
- Pascarella, E. T., and Terenzini, P. T. (1983). “Predicting voluntary freshman year retention/withdrawal behavior in a residential university: A path analytic validation of Tinto’s model.” *Journal of Educational Psychology* 75, no.2: 215-226.

Sharma, R. C. (2005). “Open learning in India : Evolution, diversification and reaching out.”

Open Learning 20, No.3: 227–241.

Simpson, Ormond. (2004). **Student Retention**. Retrieved 9 September 2017 from

<http://www.sephenp.net/..student-retention>.