

# รูปแบบการจัดบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

## A Model of Educational Services to Enable Graduate Students of Sukhothai Thammathirat Open University to Achieve Learning Success in the Distance Education System

สุมาลี สังข์ศรี

Sumalee Sungstri

ศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์และมหาวิทยาลัยเทอร์นูกา อินโดนีเซีย ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่า เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการของมหาวิทยาลัย 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ 3) พัฒนารูปแบบบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนได้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ศึกษาภาคสนาม กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่ม คือ (1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 560 คน และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 80 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นที่ 2 พัฒนารูปแบบของบริการการศึกษา โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและจากการวิจัยภาคสนามในขั้นที่ 1 มาสังเคราะห์ ขั้นที่ 3 ประเมินรูปแบบบริการการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกลจำนวน 12 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของทั้ง 4 มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จค่อนข้างใกล้เคียงกัน ปัจจัยที่มีผลในลำดับต้นๆ ได้แก่ อาจารย์สัมมนาเสริมมีความรู้ในวิชาที่สอนมาก เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า การเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย และการช่วยเหลือของศูนย์วิทยพัฒนา 2) แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา พบว่านักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเสนอแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน เช่น ด้านการลงทะเบียน ควรมีการแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคนก่อนเวลา และ 3) รูปแบบบริการการศึกษาที่จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย บริการ 3 ระยะ คือ (1) บริการระยะก่อนศึกษา (2) บริการระยะระหว่างศึกษา และ (3) บริการระยะการประเมินผลการศึกษา

คำสำคัญ: การศึกษาทางไกล รูปแบบบริการการศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

## Abstract

The study was carried out with 3 objectives: 1) to study and compare opinions of graduate students of STOU, OUM, UT and UPOU 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 students, lecturers and related staff of STOU; and 3) to develop a model of educational services to help STOU graduate students learn successfully. The study of STOU composed of 3 steps. The first step was a field study to serve objectives 1 and 2 . The samples composed of 560 graduate students, 80 lecturers and 80 staff from related agencies of the university. Research instruments were the of questionnaires about services which affect the success of study. The data were analyzed by frequency, means, standard deviation and content analysis. The second step was developing the educational services model by using data obtained from both literature and the study in step 1. The third step, was evaluation of the proposed model by 12 distance education experts. Results of the study were: 1) Graduate students of the 4 open universities gave similar result about factors which affected the success of their study. The top indicated factors were: seminar lecturers were knowledgeable, the contents of the study programmes were valuable, accessibility to online system of the university, and the support of the regional centres staff. 2) Graduate students, lecturers and related staff of Sukhothai Thammathirat Open University proposed similar guidelines for developing the educational services. For examples: for registration aspect, students should be reminded ahead. 3) The accepted model of educational services to help students learn successfully composed of services in 3 period: pre-learning, during learning and evaluating period.

**Keywords:** Distance education, Model of educational support services, Graduate students

## คำนำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดของรัฐ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2521 จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนทุกคนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานแล้วและผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ระบบเปิด ให้ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ในการจัดการศึกษาโดยระบบการศึกษาทางไกลนั้น ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาความรู้และประสบการณ์ ไปยังผู้เรียน โดยผ่าน สื่อ ประเภทต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใช้สื่อประสม ประกอบด้วยสื่อหลายชนิด การใช้สื่อประสมในระยะแรกของการเปิดการเรียนการสอนนั้น มหาวิทยาลัยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และมีรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง ซีดี วีซีดี และการสอนเสริมเป็นสื่อเสริม ระยะต่อมามีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระและเพื่อส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดสอนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

ในการจัดการศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากการให้ความสำคัญกับด้านวิชาการ คือการสอนหรือการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีคุณภาพมาตรฐานแล้ว ปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญเท่าเทียมกับด้านวิชาการ ก็คือการบริการการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเรียนในระบบการศึกษาทางไกลได้ประสบความสำเร็จเพราะ นักศึกษาต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ นักศึกษาไม่ได้พบครูอาจารย์และไม่ได้มาที่มหาวิทยาลัยทุกวันดังเช่น นักศึกษาของมหาวิทยาลัยปิด นอกจากนี้ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีเวลากับการเรียนได้ไม่เต็มที่ อาจห่างไกลจากการศึกษาไปนานแล้วกลับมาศึกษาอีก และนักศึกษาส่วนใหญ่จะเคยชินกับการศึกษาแบบชั้นเรียนมากกว่า ดังนั้นจึงมีปัจจัยหลายด้านที่มีผลกระทบต่อการศึกษาของนักศึกษา จึงมีความจำเป็นที่สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการให้ความช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาเป็นพิเศษ และให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าด้านวิชาการ ปัจจัยเหล่านี้หากได้รับการสนับสนุนอย่างดีก็จะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าไม่ได้รับการเอาใจใส่ส่งเสริมก็อาจทำให้ นักศึกษาเรียนไม่สำเร็จหรือออกกลางคัน Pascarella & Tetrazini (1983) เสนอว่าปัจจัยด้านสายสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารทางบวกระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา มีความสำคัญมาก Allen (1993) พบว่าปัจจัยที่มีความจำเป็นมาก ได้แก่ การปฐมนิเทศให้ผู้เรียนเข้าใจระบบการเรียน การให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการ โปรแกรมช่วยเหลือนักศึกษาที่มีพื้นฐานอ่อน การวางแผนอาชีพ การมีทุนช่วยเหลือด้านการเงิน การออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนให้เหมาะสมกับธรรมชาติผู้เรียน กิจกรรมส่งเสริมนักศึกษาให้ช่วยเหลือกัน Sharma (2005) ระบุปัจจัยคล้ายๆ กับ Allen และยังเพิ่มปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งคือ การติดตามนักศึกษาที่ขาดหายจากการติดต่อไป

ถึงแม้ว่า การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาจะมีโอกาสพบอาจารย์ผู้สอนมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากมีการสัมมนาเสริมทุกชุดวิชาซึ่งนักศึกษาต้องมาร่วมสัมมนา นอกจากนั้นจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีน้อยกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี จึงมีโอกาสที่จะพบปะติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนและเพื่อนมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี แม้กระนั้นก็ตามยังพบว่า มีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถเรียนได้ตลอดหลักสูตร มีการออกกลางคันในระหว่างเรียนวิชาต่างๆ บ้าง หรือออกกลางคันในช่วงของการทำวิทยานิพนธ์บ้าง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษาออกกลางคันทันทีมีหลายปัจจัย เช่น การจัดแบ่งเวลาจากหน้าที่การงานมาให้กับ การเรียน การไม่คุ้นเคยกับการเรียนด้วยตนเองจากสื่อ ความยากของเนื้อหาวิชา การได้รับข้อมูลจากมหาวิทยาลัยไม่สม่ำเสมอ เป็นต้น เช่น งานวิจัยของบุญศรี พรหมมาพันธุ์ และคณะ (2551) พบว่าสาเหตุของการออกกลางคันของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านระบบการเรียนการสอนทางไกล เป็นต้น ในส่วนของบริการของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การได้รับเอกสารชุดวิชาและวัสดุการศึกษาล่าช้า บริการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการติดต่อระหว่างอาจารย์กับนักศึกษามีน้อย ไม่ได้รับการติดต่อกลับจากมหาวิทยาลัยทันเวลาเมื่อสอบถามปัญหา

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการให้บริการศึกษาหรือบริการช่วยเหลือในการเรียน แก่นักศึกษานั้นเป็นปัจจัยที่จำเป็นมาก หากมหาวิทยาลัยจัดบริการการศึกษาให้เหมาะสมจะช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนต่อไปจนสำเร็จการศึกษา ดังเช่นการวิจัยของ McPhail (2003) ซึ่งศึกษาแนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของผู้เรียนผู้ใหญ่ใน

โปรแกรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การที่ผู้สอนมีการติดต่อผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ และพบปะบ้าง เช่น เดือนละครั้ง จะช่วยเพิ่มอัตราการคงอยู่และความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษา

ดังนั้นหากได้มีการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบว่ามีการใดบ้างที่นักศึกษาเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะช่วยให้เขาเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยไม่ออกกลางคันและจะพัฒนาบริการนั้นให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพควรทำอย่างไรและหากได้ศึกษาเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยเปิดที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันจะทำให้ได้แนวทางที่มีความสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องนี้และศึกษาข้อมูลบางส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคาอิน โดนีเซีย เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนารูปแบบบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยการวิจัยครั้งนี้จะเน้นที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคาอิน โดนีเซีย ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าจำเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล และความพึงพอใจต่อบริการของมหาวิทยาลัย

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3) เพื่อพัฒนารูปแบบบริการการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้คือ

### ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาภาคสนามเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 และข้อ 2

เป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่าง 4 มหาวิทยาลัยเปิด โดยทั้ง 4 มหาวิทยาลัยร่วมกันออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้เครื่องมือเดียวกัน ส่วนการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นแต่ละมหาวิทยาลัยดำเนินการตามบริบทของตนเอง สำหรับการเปรียบเทียบเป็นการนำข้อมูลของแต่ละประเทศมาเสนอแต่ได้มีการทดสอบด้วยค่าสถิติ ส่วนวัตถุประสงค์ข้อ 2 (เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา) เป็นการดำเนินการเฉพาะของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เนื่องจากในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 มีกลุ่มตัวอย่างร่วมกันอยู่คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้งสองข้อนี้ไปพร้อมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากนักศึกษาศรีอยุธยาโทและนักศึกษาศรีอยุธยาเอกจากทุกสาขาวิชาที่มาร่วมกิจกรรมสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัยและที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่ง โดยให้ครอบคลุมทุกภาคและทุกสาขาวิชา รวม 500 คน (ใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทั้งข้อ 1 และ 2) นอกจากนั้นผู้วิจัยเลือกนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแบบเจาะจง สาขาวิชาละ 3- 5 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละสาขาวิชาได้กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ 80 คน (ใช้เฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 2)

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงบุคลากรมาหน่วยงานละ 10 คน จาก 5 หน่วยงาน และบุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา 10 ศูนย์สุ่มมาศูนย์ ละ 3 คน ได้ 30 คน รวมกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 80 คน (ใช้เฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 2)

2) เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ และ ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปขอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาทางไกลช่วยตรวจสอบทางด้านเนื้อหาแล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .89 ชุดที่ 2 ได้นำไปทดลองใช้กับอาจารย์ จำนวน 10 คน และชุดที่ 3 ทดลองใช้กับบุคลากร จำนวน 10 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำผลการทดลองมาปรับปรุงแบบสอบถามแต่ละชุด ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศ แจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาที่มาร่วมการสัมมนาเสริมที่ศูนย์ฯ นอกจากนั้นผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่มาร่วมการสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัย สำหรับข้อมูลจากคณาจารย์และบุคลากร ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละท่านยังที่ทำงานและขอให้ส่งกลับคืนมายังผู้วิจัยโดยตรง

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบระหว่าง 4 มหาวิทยาลัย เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมและค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็นมิได้ทดสอบทางสถิติ ส่วนคำถามปลายเปิดและผลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ประกอบด้วย

2.1 การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษาเพื่อช่วยเหลือผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมาสังเคราะห์ ร่วมกับผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 เพื่อสร้างเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

**2.2 การนำเสนอร่างรูปแบบการบริการการศึกษาต่อผู้บริหาร คณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิด**  
ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานำเสนอต่อ ผู้บริหาร คณาจารย์และ  
นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิด 5 แห่ง (ทำวิจัยร่วมกัน 4 แห่งและอีกหนึ่งแห่งคือมหาวิทยาลัยเปิดเวียดนามขอเข้าร่วม  
ประชุมด้วย) รวม 10 คน เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบบริการการศึกษา โดยจัดสัมมนา 1 วัน ใน  
ระหว่างการประชุม 5 มหาวิทยาลัยเปิดที่ประเทศเวียดนาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก  
การสัมมนาไปปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษาให้ชัดเจนขึ้น

**ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** ประกอบด้วย  
ขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน ดังนี้

**3.1 การประเมินรูปแบบการบริการการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ** ผู้วิจัยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการที่  
เกี่ยวข้องด้านการศึกษาทางไกล รวม 15 คน เข้าร่วมสัมมนา 1 วัน ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เพื่อประเมินและ  
ให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการการศึกษาทั้งในภาพรวมและในแต่ละบริการย่อย

**3.2 การปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษา** ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการมา  
ปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษา ทั้งในภาพรวมและในรายละเอียดแต่ละด้านให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อดังนี้

**1. การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง**  
ผลการวิจัย ปรากฏว่านักศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ข้อว่า มีความสำคัญใน  
ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก โดยนักศึกษา มสธ.ให้  
ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่าง  
ระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูกา (UT)  
ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ความแตกต่าง  
ระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM) ให้ความสำคัญ  
โดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับ  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ  
มาก และมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความแตกต่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับปานกลาง

**1.1 นักศึกษา มสธ. (STOU)** เห็นว่าบริการที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด คือด้านการสัมมนาเสริมใน  
ข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีความรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาให้  
ความสำคัญในระดับมาก คือด้านหลักสูตร ในข้อเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อ  
ข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือด้านการสัมมนาเสริมในข้อคุณภาพการสัมมนาเสริมอยู่ในระดับดี  
เยี่ยม และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก และในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาให้ความ

ช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ทันที และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือ อาจารย์ประจำสาขาให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่นักศึกษา และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก

**1.2 นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดเทอร์บูกา (UT)** ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดมีหลายข้อ เรียงตามคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา ในข้อ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการการศึกษาเอาใจใส่พร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ในข้อเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อการเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมากและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับค่อนข้างมาก

**1.3 สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM)** ให้ความสำคัญระดับมาก ทุกข้อ และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อการเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้อ อาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาอีกคือด้านการหลักสูตร ในข้อเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก และในข้อ ประมวลสาระและแนวการศึกษามีคุณภาพและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมากนักศึกษาคิดต่ออาจารย์สอนเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชาได้ง่ายและมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก

**1.4 สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ (UPOU)** ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดหลายข้อ และรองลงมาเป็นระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ในข้อการเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสัมมนาเสริม ในข้ออาจารย์สัมมนาเสริมมีภูมิรู้ในวิชาที่สอนมาก และมีความพึงพอใจในข้อนี้ในระดับมาก ต่อมาคือด้านหลักสูตร ในข้อเนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่าและมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก คุณภาพการสอนเสริมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และมีความพึงพอใจต่อข้อนี้ในระดับมาก

**2. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล** นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรปรับปรุง บริการการศึกษาในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่นักศึกษาเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านการลงทะเบียน รองลงมาคือด้านการทำวิทยานิพนธ์ ด้านการประเมินผล และด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เสนอด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านบริการของศูนย์วิทยพัฒนา และด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ตามลำดับ สำหรับบุคลากรเห็นว่าด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์ และด้านการทำวิทยานิพนธ์ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ทุกกลุ่มได้เสนอให้พัฒนาบริการทุกด้านในระดับมาก ด้านการลงทะเบียน โดยควรส่งข้อมูลหรือตารางสอนที่ใช้ในการลงทะเบียนถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียนและควรแจ้งเตือนนักศึกษาทุกคน

ก่อนเวลาลงทะเบียนแต่ละภาคการศึกษา ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา โดยในแต่ละชุดวิชาควรมีสรุปรูปเนื้อหาในแต่ละหน่วย ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาควรได้รับข่าวสารที่จำเป็นทันเวลาและจากหลายช่องทาง ด้านการติดต่อกับอาจารย์ กำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่ออาจารย์ และควรมีการติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ด้านการสัมมนา ควรมีการสัมมนาเสริม อย่างน้อย 2 ครั้ง ด้านการสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก) คอร์สภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยจัดควรมีการสอบตอนท้ายและใช้เป็นคะแนนสำหรับศึกษาในระดับปริญญาเอกได้ ด้านการทำวิทยานิพนธ์ โดยอาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้เวลาในการให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สำนักบัณฑิตศึกษาควรจัดบุคลากร เจ้าหน้าที่แนะแนวนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยควรมีบริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลน และควรสนับสนุนชมรมให้มีกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักศึกษابัณฑิตศึกษาด้วย ด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ ควรปรับปรุงมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาได้กว้างขวางขึ้น และบริการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยควรมีเพียงพอแก่นักศึกษา ด้านการบริการของศูนย์วิทย์พัฒนา โดยจัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการประเมินผล โดยนักศึกษาที่สอบแต่ละวิชาไม่ผ่าน ควรได้รับการติดตามและช่วยเหลือ

**3.รูปแบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย**  
ส่วนนำและองค์ประกอบของบริการการศึกษา ดังนี้

ส่วนนำ ประกอบด้วย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบของบริการการศึกษา ประกอบด้วยบริการการศึกษา 3 ระยะ คือบริการก่อนเข้าศึกษา บริการระหว่างศึกษา และบริการช่วงการประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**3.1 บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา** ประกอบด้วย (1) การประชาสัมพันธ์ (2) การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก (3) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้สนใจ และ (4) การปฐมนิเทศ

**3.2 บริการช่วงระหว่างศึกษา** ประกอบด้วย (1) บริการด้านการลงทะเบียน (2) บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา (3) บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย (4) บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์ (5) บริการด้านการสัมมนา (เสริม/เข้ม) (6) บริการด้านการสอนภาษาอังกฤษ (สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก) (7) บริการด้านช่วยเหลือการทำวิทยานิพนธ์ (8) บริการด้านการแนะแนวและติดตามนักศึกษา (9) บริการด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ (10) บริการด้านชมรมนักศึกษา (11) บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา

**3.3 บริการช่วงการประเมินผล** ประกอบด้วย (1) บริการก่อนการสอบ/ประเมินผล และ (2) บริการหลังการสอบ/ประเมินผล ดังรายละเอียดในภาพที่ 1





จากภาพที่ 1 จะพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะเรียนได้ประสบผลสำเร็จนั้นควรจะได้รับบริการให้ความช่วยเหลือตั้งแต่ ช่วงก่อนเข้าศึกษาซึ่ง ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้สนใจและการปฐมนิเทศ และเมื่อเข้าสู่ระบบการศึกษาเขาควรได้รับการช่วยเหลือช่วงระหว่างศึกษา ประกอบด้วย บริการหลายด้าน ได้แก่ บริการด้านการลงทะเบียน บริการด้านสื่อการเรียนการสอนและเนื้อหา บริการด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย บริการด้านการติดต่อกับอาจารย์บริการด้านการสัมมนา (เสริม/เข้ม) ไปจนถึงบริการของศูนย์วิทยพัฒนา สำหรับนักศึกษาที่อยู่ในแต่ละท้องถิ่น หลังจากนั้นเมื่อศึกษาแล้ว จะเข้าสู่การประเมินผล เขาควรได้รับการช่วงการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือก่อนการสอบ/ประเมินผลและการช่วยเหลือหลังการสอบ/ประเมินผล ซึ่งในแต่ละบริการจะมีรายละเอียดของการให้บริการนั้นๆ สรุปว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะได้รับบริการช่วยเหลือตั้งแต่ก่อนเข้าจนถึงจบหลักสูตร

## อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาทั้ง 4 มหาวิทยาลัย พบว่า บริการการศึกษาที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของทั้ง 4 มหาวิทยาลัยเห็นว่ามีค่าสำคัญในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุดต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลนั้นค่อนข้างจะใกล้เคียงกัน เพียงแต่ลำดับที่ต่างกันไปบ้าง เช่น นักศึกษา มสธ. ให้ลำดับที่ 1 คือ อาจารย์สัมมนาเสริมมีความรู้ในวิชาที่สอนมาก ลำดับ 2 คือ เนื้อหาชุดวิชาในหลักสูตรที่ศึกษามีคุณค่า ในขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดเทอรูบุกาให้ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยพัฒนาบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือนักศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียให้ลำดับที่ 1 เหมือนกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดฟิลิปปินส์ คือ การเข้าถึงระบบ On-line ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย

การที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยเปิดมีความเห็นต่อบริการที่มีความสำคัญต่อการเรียน ให้ประสบผลสำเร็จในประเด็นที่ใกล้เคียงกันนั้น น่าจะเป็นเพราะว่าในการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบการศึกษาทางไกลไม่ว่าในประเทศใดๆ ก็ตาม ก็จะมีหลักการ มีแนวทางในการจัดใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้เรียนจะต้องเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นส่วนใหญ่ นักศึกษาจะไม่ได้พบผู้สอนเป็นประจำเหมือนนักศึกษาที่เรียนในระบบชั้นเรียน นักศึกษาจะได้พบผู้สอนและเพื่อนเป็นครั้งคราวเท่านั้น เพราะฉะนั้นประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหาชุดวิชาที่จัดให้นักศึกษาเรียน โดยจัดทำออกมาในรูปของสื่อ จึงเป็นสิ่งที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเห็นว่ามีค่าสำคัญ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ของอาจารย์ที่มาพบปะให้ความรู้แก่นักศึกษาในช่วงการสัมมนา ประเด็นเกี่ยวกับการได้รับการติดต่อช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษาในระดับท้องถิ่น และประเด็นเกี่ยวกับการสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้หรือเข้าระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นหรือมีความสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ นั้นเป็นการยืนยันว่าบริการการศึกษาเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Clark (2003) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับบริการช่วยเหลือให้นักศึกษาให้เรียนสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยทำการศึกษากับนักศึกษามหาวิทยาลัย Midwest Dual-mode Higher Education Institution ซึ่งผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า บริการการศึกษาที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนได้ประสบผลสำเร็จมีหลายบริการ ได้แก่ บริการช่วยเหลือก่อนเริ่มเรียน บริการช่วยเหลือทางวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย การสามารถติดต่ออาจารย์

ผู้สอน ได้อย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์ประจำวิชา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขการเรียนวิชานั้นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Milman and others (2015) ซึ่งได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของ นักศึกษาปริญญาโทต่อบริการสนับสนุนการศึกษาและแหล่งทรัพยากรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ผลการวิจัยพบว่า ใน ด้านบริการช่วยเหลือทางวิชาการ นักศึกษาให้ความสำคัญกับบริการ ด้านการได้รับการช่วยเหลือจากอาจารย์ การ ได้รับคำแนะนำทางวิชาการจากมหาวิทยาลัย การบริการห้องสมุด และการปฐมนิเทศออนไลน์ เป็นต้น

**2. แนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา** การที่ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็น สอดคล้องกันว่า ต้องการให้พัฒนาบริการการศึกษาที่จะช่วยเหลือผู้เรียนในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะทุกกลุ่มมีความตระหนักว่า ในการเรียนด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้น บริการช่วยเหลือนักศึกษา เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก มหาวิทยาลัยควรจะต้องจัดบริการที่ดีที่สุด และนักศึกษาก็ควรจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ดังที่ Allen (1993) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่หรือออกกลางคันของนักศึกษา ที่ศึกษาด้วยระบบการศึกษาทางไกลนั้นมีหลายปัจจัย รวมทั้งการมีบริการสนับสนุนที่เข้มแข็งด้วย การบริการสนับสนุนการศึกษานั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Simpson (2004) ได้กล่าวว่าบริการการศึกษาหรือบริการสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นบริการที่ สถาบันการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จำเป็นต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการเรียนการสอน โดย ต้องจัดควบคู่ไปกับการเรียนการสอน และจำเป็นต้องจัดให้ทั่วถึง สะดวกและ ทันเวลา

**3. ระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชเรียนได้ ประสบผลสำเร็จ** ผลการวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชเรียนได้ประสบผลสำเร็จ ระบบบริการนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบของบริการ 3 ระยะ ตลอดกระบวนการของการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล คือ 1) บริการช่วงก่อนเข้าศึกษา 2) บริการช่วง ระหว่างศึกษา และ 3) บริการช่วงการประเมิน บริการในแต่ละช่วงยังมีบริการย่อยๆ อีกหลายบริการ

การที่ผลการวิจัยหรือระบบบริการศึกษามีองค์ประกอบหลายช่วงและหลายด้านดังกล่าวทั้งนี้เป็น เพราะ ในการพัฒนาระบบบริการศึกษาดังกล่าวนี้นี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากหลายส่วน ทั้งข้อมูลจากการศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการศึกษาภาคสนามจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย คือ นักศึกษา มสธ. และ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ รวมทั้งอาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ซึ่งกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลตลอด กระบวนการ ดังนั้น จึงรู้และเข้าใจว่านักศึกษาต้องการความช่วยเหลือในช่วงใดบ้าง อย่างไร และการช่วยเหลือ นักศึกษาต้องช่วยตลอดทั้งกระบวนการ จึงจะทำให้ นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Allen (1993) ซึ่งเสนอว่าสถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการหลาย ประเภทเหล่านี้ให้เอื้อต่อผู้เรียน ได้แก่ นโยบายและกระบวนการรับเข้า ทวนการศึกษา โปรแกรมการปฐมนิเทศ การ ให้คำปรึกษาทางวิชาการ การช่วยเหลือการเรียน กระบวนการจัดการเรียนการสอน การให้คำแนะนำปรึกษา และ กิจกรรมนักศึกษา และ Sharma (2005) ได้เสนอกลยุทธ์ในการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาในสถาบันการศึกษา ทางไกลว่า ต้องมีบริการช่วยเหลือนักศึกษาหลายด้าน ซึ่งครอบคลุมบริการให้ข้อมูลให้คำแนะนำที่เป็นปัจจุบันที่ ถูกต้องในช่วงการรับเข้าศึกษา การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การรู้จักสถาบัน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

บริการสนับสนุนด้านการลงทะเบียน การให้คำแนะนำปรึกษา สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับการเรียนด้วยตนเอง บริการแหล่งข้อมูล การใช้เทคโนโลยี การปฐมนิเทศ และการติดตามนักศึกษาเป็นต้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับซิมป์สัน (Simpson : 2004) ซึ่งได้แบ่งการช่วยเหลือส่งเสริมผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลตามช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน ขณะเรียน ก่อนสอบ ไปจนถึงช่วงหลังสอบ

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาบริการทั้งระบบ(โมเดล) จะพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับโมเดลของ Floyd and Casey-Powell (n.d.) ซึ่งได้กล่าวว่า สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการช่วยเหลือนักศึกษาที่จะสามารถเชื่อมโยงนักศึกษากับผู้สอน เชื่อมโยงนักศึกษาด้วยกันเองและเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆ ได้ บริการสนับสนุนการศึกษาควรมาจากการสำรวจความต้องการของนักศึกษา มิใช่สิ่งที่สถาบันต้องการให้มี โดยได้เสนอโมเดลบริการสนับสนุนผู้เรียนที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักศึกษาทางไกลใน Community College โมเดลนี้ประกอบด้วยบริการหลายระยะดังนี้

1. บริการช่วยเหลือระยะเริ่มเข้าศึกษา (Learner intake phase) ได้แก่ การลงทะเบียน การขออนุญาตเรียน การช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีและการปฐมนิเทศ บริการ ช่วยเลือกโปรแกรมการเรียนที่เหมาะสม
2. บริการช่วยเหลือระยะการเริ่มเรียน (Learner intervention phase) ประกอบด้วย การช่วยผู้เรียนในการเรียนด้วยตนเอง การพัฒนาตนเอง
3. บริการช่วยเหลือระยะสนับสนุนการเรียน (Learner support phase) ประกอบด้วย การแนะนำปรึกษาทางวิชาการ การติว การช่วยให้เข้าใจบทเรียน เทคนิคในการสรุปเนื้อหา การสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด เทคนิคการทำข้อสอบ
4. บริการช่วยเหลือระยะเปลี่ยนผ่าน (Learner transition phase) ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือเพื่อเข้าสู่อาชีพที่เหมาะสม การเตรียมตัวสอบสัมภาษณ์ การแนะแนวด้านอาชีพ
5. ระยะประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรและระบบการจัดการเรียนการสอน (Measurement phase) ในช่วงระยะนี้สถาบันควรประเมินในเรื่องอัตราการคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา และการประเมินหลักสูตร

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นักศึกษา มสธ. เห็นว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญของอาจารย์สัมมนาเสริม คุณค่าของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร ความช่วยเหลือแนะนำอย่างรวดเร็วของอาจารย์สัมมนาเสริมหรืออาจารย์ประจำวิชา เพราะนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อจะช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ
2. ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การติดต่อกับมหาวิทยาลัยและการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องการเข้าถึงระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยได้ง่าย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้การดูแลระบบออนไลน์ของ

มหาวิทยาลัยให้นักศึกษาซึ่งกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงได้สะดวก เพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความจำเป็นต้องใช้ระบบออนไลน์ในการศึกษาค้นคว้าค่อนข้างมาก

3. ผลการวิจัยในส่วนของแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่จำเป็น เพื่อช่วยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ สามารถนำประเด็นหลักๆ มาเป็นตัวอย่างเป็นข้อเสนอแนะแก่มหาวิทยาลัยได้ ดังนี้เช่น

3.1 ด้านการลงทะเบียน มหาวิทยาลัยควรจัดส่งข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนให้ถึงนักศึกษาก่อนเวลาลงทะเบียน ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้เวลาลงทะเบียน และควรมีหน่วยบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว

3.2 ด้านการติดต่อกับอาจารย์ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้อาจารย์กำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาจะติดต่อกับอาจารย์ได้ อาจารย์ควรสื่อสารกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการติดตามนักศึกษาโดยเฉพาะผู้ที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

4. มหาวิทยาลัยควรนำรูปแบบการบริการการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปทดลองใช้ทั้งระบบ หรือหากไม่สามารถทดลองใช้ได้ทั้งระบบ อาจจะเริ่มทดลองใช้บางด้านไปก่อน เช่น การมีระบบติดตามนักศึกษาที่ขาดการติดต่อ เพื่อให้การช่วยเหลือได้ทันเวลา การสร้างกลุ่มสื่อสารช่วยเหลือกันระหว่างนักศึกษา การจัดสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก การช่วยเหลือนักศึกษาหลังการสอบวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

5. มหาวิทยาลัยควรมีการติดตามผลประเมินผลการจัดบริการตามรูปแบบดังกล่าวทั้งระบบ ตั้งแต่บริการในระยะก่อนเข้าเรียน บริการระหว่างเรียน และบริการช่วงการประเมินผล

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมที่จะจูงใจแก่ผู้ที่จะตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

2. ควรศึกษาการรับรู้และโอกาสเข้าถึงบริการการศึกษาประเภทต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์

4. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มเสี่ยง คือกลุ่มที่ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัย

5. ควรศึกษารูปแบบการช่วยเหลือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลในประเทศในภูมิภาคอื่นๆ นอกเหนือจากทวีปเอเชีย

## บรรณานุกรม

- จเรวัฒน์ เทวรัตน์.(2558). การพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช สำหรับนักศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 8(1), 129-143.
- ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์. (2539). *การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษากับไม่สำเร็จการศึกษาตามเวลา  
ของหลักสูตรระดับปริญญาตรีในระบบการศึกษาทางไกล*. (วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- บุญศรี พรหมมาพันธ์ และคณะ. (2551). *รายงานการวิจัยสถาบัน เรื่อง การลาออกกลางคัน การคงอยู่  
และการเพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุทธิวรรณ ดันตริจนาวงค์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของนักศึกษาสำหรับการเรียนรู้ผ่านสื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชา  
ศึกษาศาสตร์. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 7(1), 51-64.
- สุมาลี สังข์ศรี และคณะ. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษาการศึกษา  
ทางไกล: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย*. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Allen, Betty, A. (1993). The student in higher education: Nontraditional student retention *Catalyst*,  
23(3), 23-35
- Clark, Melody Sellet. (2002). *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). 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.
- McPhail, E.A. (2003). *Student – Instructor meeting as a strategy for increasing ABE student success*. Canada:  
St. Francis Xavier University.
- Milman, N. B., Posey, L., Pintz, C., Wright, K., and Zhou, P. (2015). Online master's students' perceptions of  
institutional supports and resources: Initial survey results. *Online Learning*, 19(4), 23-66.
- Newberry, R. and Deluca, C. (2013). Building a foundation for success through student services for online  
learners. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 17(4), 25-39.
- 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 (2): 215-226.
- Sharma, R. C. (2005). Open learning in India : Evolution, diversification and reaching out. *Open Learning*, 20  
(3), 227–241.
- Simpson, Ormond. (2004). *Student Retention*. Retrieve ,5 September 2011, from  
<http://www.sephenp.net/..student-retention>.