
การพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

The Development of the Learning Support Services in Distance Education of

Sukhothai Thammathirat Open University

สุมาลี สังข์ศรี* และคณะ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) กำหนดกรอบทิศทางของการวิจัยเพื่อจะพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล โดยกำหนดให้มีการวิจัยบริการแต่ละด้านเป็นโครงการวิจัยย่อย 2) สังเคราะห์ผลการศึกษาด้านการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชจากโครงการวิจัยย่อย และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

การดำเนินการวิจัย เริ่มจากการกำหนดกรอบการวิจัยสำหรับโครงการวิจัยย่อยโดยระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกล จากนั้นผู้วิจัยแต่ละโครงการย่อยดำเนินการวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยสังเคราะห์ผลการวิจัยจากทุกโครงการวิจัยย่อยเพื่อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยในประเด็นหลัก คือ แนวทางการพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล แนวทางฯ ดังกล่าวประกอบด้วย แนวทางการพัฒนาในภาพรวมและแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านย่อย แนวทางฯ ที่เสนอจากการวิจัยนี้ มุ่งเน้นที่ตัวผู้เรียน มุ่งให้บริการผู้เรียนตลอดกระบวนการของการศึกษา ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อจะช่วยให้นักศึกษาเรียนได้ประสบผลสำเร็จ

คำสำคัญ การบริการสนับสนุนการศึกษา การศึกษาทางไกล

Abstract

This research was conducted with the purposes to 1) determine the framework of research for developing the learning support services in the distance education system of STOU which include sub-research projects in individual aspect of the services; 2) carry out and synthesize results of the study in the sub-research projects; and 3) propose the guideline for developing the whole and each aspect of the learning support services in the distance education system of STOU.

This study started from determining scope of the main and the sub-research projects by distance education scholars. Then the sub-research projects in each aspect of the learning support services in distance education were

*ศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

**ผศ.ดร.ภัทวดี นิติเกษตรสุนทร นางเยาวลักษณ์ ดวงเนตร นางพรอนงค์ โตแหยม และ ดร.กัรวัดน์ นนทะโชติ

proposed and carried out. After that the results of all sub- research projects were analyzed and synthesized in order to propose the guideline for developing the learning support services in the distance education system of STOU.

The main findings showed that the proposed guideline for developing the learning support services included the direction for improving the whole and each aspect of the learning support services. It focused mainly on the learners and providing each aspect of the services to serve the learners through out the process of their study. The result of the study will be able to apply for improving the learning support services of the University in order to help students learn successfully at STOU.

Keywords Learning support services, Distance education

ความสำคัญ และที่มาของชุดโครงการวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (มจร.) เป็นมหาวิทยาลัยเปิด ซึ่งใช้วิธีการเรียนการสอนทางไกล มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 มหาวิทยาลัยยึดหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบการอาชีพ และขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษา ระบบการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยนั้นใช้สื่อประสม ซึ่ง ประกอบด้วย สื่อการสอนทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ CD DVD e-Learning และวิธีการอื่นๆ ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ

การศึกษาทางไกลนั้น มีประโยชน์ในการนำมาใช้ในการจัดการศึกษาหลายประการ โดยเฉพาะในส่วนของขยายโอกาส และสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมากโดยไม่มีข้อจำกัด ทั้งในส่วนของผู้เรียนที่ไม่มีกำหนดเพศ / อายุ และในส่วนของเงื่อนไขทางการเรียน เนื่องจากผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้อย่างเป็นอิสระในตลอดเวลา และทุกสถานที่ โดยศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อประสมประเภทต่าง ๆ ที่มีการวางแผนเพื่อผลิต และพัฒนาอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ซึ่งการที่ผู้เรียนสามารถศึกษาด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระในทุกที่ ทุกเวลาทำให้ค่าใช้จ่ายใน

การศึกษาทางไกลมีสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาในระบบปิดโดยทั่วไป (สุมาลี สังข์ศรี และคณะ, 2543)

อย่างไรก็ตาม การศึกษาทางไกลยังมีข้อจำกัดบางประการ ที่อาจจำแนกออกได้เป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อจำกัดในส่วนของผู้เรียน/ผู้สอน และผู้เรียน/ผู้เรียนที่ขาดปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการเรียนรู้ และกำลังใจของผู้เรียน ที่ส่วนมากมักจะพบกับการเรียนการสอนแบบ “เผชิญหน้า” เป็นหลัก (2) ข้อจำกัดด้านการวางแผนการศึกษา แม้ว่าการศึกษาทางไกลเป็นระบบที่ให้อิสระแก่ผู้เรียนอย่างเต็มที่ในการจัดสรรเวลาเรียนของตนเอง หากแต่ผู้เรียนส่วนมากมักขาดวินัยในการวางแผนการเรียนให้แก่ตนเอง ทำให้ประสบปัญหาด้านการเรียนในที่สุด (3) ข้อจำกัดด้านการติดต่อสื่อสารกับสถาบันการศึกษา เนื่องจากการศึกษาในระบบทางไกลมีผู้เรียนเป็นจำนวนมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างสถาบันการศึกษากับผู้เรียนค่อนข้างล่าช้า หรือมีอุปสรรค เช่น การได้รับเอกสารการสอนล่าช้า การไม่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ปัญหาด้านการลงทะเบียน เป็นต้น ข้อจำกัดดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย ตลอดจนเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้เรียนออกจากระบบไปได้เช่นกัน (4) ข้อจำกัดด้าน

คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการเรียน เนื่องจากในระบบ การศึกษาทางไกล ผู้เรียนต้องศึกษาด้วยตนเองจากสื่อ ประเภทต่าง ๆ เป็นหลัก ดังนั้น หากสื่อที่ใช้ในการเรียน การสอนมีความซับซ้อน หรือมีเนื้อหาที่ไม่กระจ่าง ชัดเจนมากพอ ก็จะเป็นอุปสรรคสำคัญในการเรียน การสอนเป็นอย่างมาก (สุมาลี สังข์ศรี และคณะ, 2543)

มาแลน และคณะ (Malan et al, 1991) กล่าวว่า ปัญหาที่สำคัญของการศึกษาในระบบทางไกล คือ การที่ ผู้เรียน / ผู้สอนต้องสื่อสารกันผ่านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะ เป็นเอกสารการสอน รายการวิทยุ / โทรทัศน์ หรือแม้แต ้อินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นปัจจัยหลักที่ ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกห่างไกล และถอนตัวจาก ระบบไปมากที่สุด ดังนั้น วิธีแก้ปัญหาคือที่สุดก็คือ การ ทำให้ผู้เรียนไม่รู้สึกห่างไกลจากผู้สอน และจาก สถาบันการศึกษา ตลอดจนต้องสร้างระบบ หรือกลไกที่ เอื้อต่อผู้เรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ทั้ง ทางตรง และทางอ้อม

สถาบันการศึกษาทางไกลหลาย ๆ แห่งได้ข้อ ค้นพบที่สอดคล้องกันว่าระบบการให้บริการสนับสนุน การศึกษามีผลโดยตรงต่ออัตราการคงอยู่ และ ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษา (Tait, 1995) ซึ่ง บริการสนับสนุนการศึกษาสามารถจำแนกออกได้เป็น หลายประเภท ได้แก่ (1) การบริการสนับสนุนการศึกษาด้าน การเรียนการสอน ประกอบด้วย การให้คำปรึกษา ทางวิชาการ การแนะแนวการศึกษา และการจัดกลุ่ม เพื่อนเรียน เป็นต้น (2) การบริการสนับสนุนข้อมูล ข่าวสาร ได้แก่ การตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอน/กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (3) การบริการสนับสนุนการแก้ปัญหาด้ว นการจัดการ ซึ่งหมายถึง การพัฒนาระบบการบริการเพื่อ แก้ปัญหาเชิงการจัดการด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ปัญหาการ ลงทะเบียน ปัญหาการจัดส่งเอกสาร เป็นต้น (Tait, 1995)

เรดด์ เจ (Reid J., 1995) ได้เสนอแนวคิดว่าการ สนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลควรมุ่งเน้นในการบริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา ทางวิชาการ และการแนะแนวการศึกษา ทั้งในช่วงก่อน ลงทะเบียน ช่วงระหว่างการลงทะเบียน และช่วงหลัง สำเร็จการศึกษา โดยกระจายการบริการสนับสนุน การศึกษาไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ผู้เรียน (ซึ่งหมายรวมถึงผู้ที่มี แนวโน้มจะมาลงทะเบียนเรียน) สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และการบริการสนับสนุนการศึกษาด้านอื่น ๆ ให้ได้มากที่สุด พร้อมไปกับพยายามสร้าง และพัฒนา ระบบกลไกยังส่วนกลางที่เอื้อต่อการให้บริการ สนับสนุนการศึกษา เช่น พัฒนาระบบโทรศัพท์ตอบ ปัญหาผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศต่าง ๆ ได้สร้าง และพัฒนาระบบ และกลไกการบริการสนับสนุน การศึกษาในลักษณะที่แตกต่าง และสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้เรียน และนโยบายของสถาบันการศึกษา แต่ละแห่ง สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2545) ได้ศึกษา “การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศ ต่าง ๆ : ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนา ระบบ การศึกษาทางไกลของไทยในศตวรรษที่ 21” และได้ เสนอแนวทางการพัฒนาการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชว่า ในด้านบริการ สนับสนุนการศึกษา มสธ. ควรมีสุนัขการเรียนรู้กระจาย ทุกพื้นที่ มีบริการให้นักศึกษาติดต่ออาจารย์ และ มหาวิทยาลัยได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่าย และควรมีบริการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน ซึ่ง สอดคล้องกับรายงานการวิจัย โครงการวิจัยเพื่อปฏิรูป การเรียนรู้ เรื่อง “การจัดการเรียนการสอนทางไกลและ ระบบเปิด” (นิคม ทาแดงและคณะ, 2546) ซึ่งนอกจาก ได้เสนอให้มีศูนย์การศึกษาที่กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ ของกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนมีบริการเสริมการเรียน และ

การแนะแนวการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้ง่ายแล้ว ยังได้มุ่งเน้นว่าการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาเป็นประเด็นสำคัญที่สถาบันการศึกษาทางไกลพึงจัดให้มีช่องทางให้นักศึกษาในทุกพื้นที่ติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารได้ทันเวลา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า การบริการสนับสนุนการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งการบริการสนับสนุนการศึกษานั้นครอบคลุมบริบทในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน ด้านการจัดส่งชุดการสอน และวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาและอื่นๆ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า การให้บริการในแต่ละด้านยังพบปัญหาและอุปสรรค อย่างเช่น ด้านการลงทะเบียน พบว่า นักศึกษามักลงทะเบียนในช่วงที่ใกล้หมดเวลาการลงทะเบียนหรือลงทะเบียนล่าช้า ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุหลายปัจจัย เช่น นักศึกษาไม่ได้ศึกษาปฏิทินการศึกษา นักศึกษาแจ้งว่าไม่ได้รับคู่มือการลงทะเบียนเรียน นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย หรือเกิดจากความไม่พร้อมทางการเงินของนักศึกษา ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ พบว่า มีหลายสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาได้รับชุดการสอนและวัสดุการศึกษาล่าช้า อาทิเช่น ที่อยู่ของนักศึกษาไม่ชัดเจน นักศึกษามีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การผลิตชุดวิชาเสร็จไม่ทันตามกำหนด เป็นต้น ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา พบว่า สามารถดำเนินการให้บริการกับนักศึกษาได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษาไม่ได้เป็นหน่วยงานโดยตรงในการบังคับบัญชาของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยของ สุรินทร์ นิลบุตร (2540)

พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษามีน้อย ไม่สามารถให้บริการนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ มีข้อมูลที่จะให้บริการจำกัด เนื่องจากไม่ได้รับทราบข้อมูลทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ทำให้บริการได้เพียงส่วนหนึ่งและไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องนี้โดยตรง

ด้วยเหตุนี้ เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว คณะวิจัยจึงได้เสนอจัดทำชุดโครงการวิจัย “การบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” โดยมุ่งเน้นศึกษาสภาพ ปัญหา ตลอดจนจุดเด่น และจุดด้อยของการบริการสนับสนุนการศึกษาในประเด็นหลักๆ เพื่อแสวงหาแนวทางพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษา สำหรับมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของชุดโครงการวิจัย

1. เพื่อกำหนดกรอบทิศทางของการวิจัยเพื่อจะพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล โดยกำหนดให้มีการวิจัยการบริการแต่ละด้านเป็นโครงการวิจัยย่อย
2. เพื่อสังเคราะห์ผลการศึกษาด้านการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใน 5 ด้านจากโครงการวิจัยย่อย
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) การบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลในการศึกษารั้งนี้ ครอบคลุม 5 ด้านคือ ด้านการลงทะเบียน ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ด้านการให้บริการ

สารสนเทศ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการ
ให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

2) การสังเคราะห์ผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้
สังเคราะห์จากผลการวิจัยใน 5 ด้านย่อยดังข้อ 1

3) การบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกล
การศึกษานี้เป็นการบริการสนับสนุนการศึกษา
สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบทิศทางการวิจัย
สำหรับโครงการวิจัยย่อย

คณะผู้วิจัยโครงการแม่บทเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ
ทางด้านการศึกษาทางไกลจำนวน 8 ท่าน เพื่อให้
แนวความคิดเกี่ยวกับประเด็นที่ควรจะทำกรวิจัย
เกี่ยวกับการบริการสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษาใน
ระบบการศึกษาทางไกล จากนั้นคณะผู้วิจัยโครงการ
แม่บทกำหนดกรอบทิศทางการวิจัยทั้งโครงการ
แม่บทและโครงการวิจัยย่อย โดยมีโครงการวิจัยย่อย 5
โครงการ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยโครงการแม่บทได้ดำเนินการศึกษา
เอกสาร เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ
บริการสนับสนุนการศึกษาทางไกลในภาพรวมและ 5
ประเด็นหลัก ดังข้างต้น โดยครอบคลุม
ประเด็นหลัก ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางไกล ความ
ต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาในระบบการศึกษา
ทางไกล ปัญหาการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล
การบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษา
ทางไกล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากศึกษาเอกสาร

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว
คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 คณะวิจัยโครงการวิจัยย่อย
ดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยโครงการแม่บท กำหนดผู้วิจัยใน
แต่ละโครงการวิจัยย่อยและมอบหมายให้ดำเนินการวิจัย
คณะผู้วิจัยโครงการแม่บทประชุมร่วมกับคณะผู้วิจัย
โครงการวิจัยย่อยเพื่อให้แนวทางในการดำเนิน
โครงการวิจัยย่อยทั้ง 5 โครงการ จากนั้นคณะผู้วิจัย
โครงการวิจัยย่อยดำเนินการวิจัยจนแล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 4 สังเคราะห์ผลการวิจัยจาก
โครงการวิจัยย่อย

คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผลการวิจัย
ของแต่ละโครงการย่อยแล้วสรุปตามประเด็นหลัก 3
ประเด็น คือ

1) สภาพการบริการในแต่ละด้าน
(ทั้ง 5 ด้าน) ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
ได้แก่ ด้านรูปแบบการลงทะเบียนเรียน การจัดส่ง
ตารางสอนและวัสดุการศึกษา บริการสารสนเทศ การ
พัฒนาทักษะการเรียนรู้ และการให้บริการศูนย์บริการ
การศึกษา

2) ปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดในการ
จัดบริการแต่ละด้าน

3) แนวทางการพัฒนาบริการแต่ละ
ด้าน

จากนั้น สังเคราะห์ผลการวิจัยทั้ง 5
โครงการเข้าด้วยกันตามประเด็นหลัก 3 ประเด็น
ดังกล่าวข้างต้น

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรูปแบบ/แนวทางการพัฒนา
บริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล
สำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยใน 3 ประเด็นหลักของทั้ง 5 โครงการมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เสนอเป็นแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล โดยสังเคราะห์ผลการวิจัยเข้าสู่กรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้เห็นภาพระบบการจัดการศึกษาทางไกลทั้งระบบและเห็นภาพของบริการย่อยทั้ง 5 บริการ นอกจากนี้ยังจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการแต่ละด้านเพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลทั้งระบบ

ขั้นตอนที่ 6 จัดสัมมนาคณะผู้วิจัยโครงการแม่บทและโครงการวิจัยย่อย เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบ/แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล

คณะผู้วิจัยโครงการแม่บทจัดสัมมนาร่วมกับคณะผู้วิจัยโครงการวิจัยย่อยทั้ง 5 โครงการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบ/แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จากนั้นนำข้อเสนอแนะของคณะผู้วิจัยทั้งหมดไปปรับปรุงรูปแบบ/แนวทางฯ

ขั้นตอนที่ 7 จัดสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ

คณะผู้วิจัยโครงการแม่บทเชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกล จำนวน 9 ท่าน ประชุมสัมมนาเพื่อขอให้ท่านให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบ/แนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานการวิจัยเสนอมหาวิทยาลัย

คณะผู้วิจัยโครงการแม่บทนำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงรูปแบบ/ทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาสำหรับผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลและจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ จากนั้น

นำเสนอรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ทั้งโครงการแม่บทและโครงการวิจัยย่อยทั้ง 5 โครงการ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยหลักๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กรอบทิศทางของการวิจัยเพื่อพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล โดยกำหนดให้มีการวิจัยการบริการแต่ละด้านเป็นโครงการวิจัยย่อย

คณะผู้วิจัยโดยความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิได้กำหนดกรอบแนวทางในการวิจัยเพื่อพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล เป็น 5 โครงการวิจัยย่อย คือ

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง รูปแบบการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โครงการวิจัยย่อยที่ 2 เรื่อง การจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โครงการวิจัยย่อยที่ 3 เรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา

โครงการวิจัยย่อยที่ 4 เรื่อง การพัฒนาทักษะการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โครงการวิจัยย่อยที่ 5 เรื่อง แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โครงการวิจัยย่อยทั้ง 5 โครงการมีวัตถุประสงค์ในแนวเดียวกัน คือ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ประมาณ 3 ข้อ คือ

1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการในด้านนั้นๆ

2) เพื่อศึกษารูปแบบ แนวทางการให้บริการที่เหมาะสมจากผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกรณีตัวอย่างของสถาบันอื่นๆ

3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบริการด้านนั้นๆ แก่มหาวิทยาลัย

2. ผลการศึกษาการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใน 5 ด้านจากโครงการวิจัยย่อย

สรุปผลการวิจัยแต่ละโครงการ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการลงทะเบียน พบว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีช่องทางการลงทะเบียนที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยควรคงช่องทางที่หลากหลายเอาไว้เพื่อให้นักศึกษามีทางเลือกในการลงทะเบียน โดยเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนผ่านระบบมือถือ และพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบออนไลน์ ระบบคอมพิวเตอร์และระบบประมวลผลข้อมูลทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนจัดทำระบบเครือข่ายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้การดำเนินงานด้านการลงทะเบียนเป็นไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันควรเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนเรียนผ่านมือถือ และมีการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับเงินลงทะเบียนเรียน (เช่น ส่งเงินไม่ครบ) ให้สามารถลงทะเบียนได้ทันกำหนดเวลา

2.2 ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุทางการศึกษาทางไปรษณีย์ ปัญหาหลักของการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุทางการศึกษาทางไปรษณีย์

เป็นปัญหาที่ไม่ได้เกิดจากสำนักบริการการศึกษาซึ่งรับผิดชอบด้านการจัดส่ง ฯ โดยตรง แต่เกิดจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนของความล่าช้าในการจัดส่งข้อมูล และความล่าช้าในการผลิตเอกสารการสอน อย่างไรก็ตามในส่วนของการจัดส่ง ฯ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการลงทะเบียนแบบ pay at post ควรใช้วิธีการส่งชุดการสอนและวัสดุผ่านระบบไปรษณีย์แบบไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และเพิ่มช่องทางการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่ศูนย์วิทยพัฒนา

2.3 ด้านการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ปัญหาหลักที่พบคือ (1) การมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทำให้การตอบปัญหาในบางครั้งซ้ำซ้อน ล่าช้า (2) ระบบโครงสร้างทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัยยังไม่มีประสิทธิภาพ และยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (3) มหาวิทยาลัยขาดฐานข้อมูลในการให้บริการสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถบริการสารสนเทศได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ควบคู่ไปกับพัฒนาระบบสื่อสาร เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาในลักษณะ One-Stop Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นบริการสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีความจำเป็นต่อนักศึกษาทั้งในระบบการศึกษาทั่วไป และระบบการศึกษาทางไกล จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนมากต้องการให้มหาวิทยาลัยเพิ่มการให้บริการด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยซึ่งให้ข้อเสนอแนะในการจัดอาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวให้นักศึกษา

มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งศูนย์พัฒนาทักษะการเรียนรู้เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้สามารถเรียนจนสำเร็จการศึกษา พร้อมกับการพัฒนาคณาจารย์ผู้สอน และมีการวิเคราะห์ ผู้เรียนเพื่อจัดแนวทางการพัฒนาทักษะ และวิธีการวัดผล ให้เหมาะสม

2.5 ด้านการให้บริการการศึกษาของ

ศูนย์บริการการศึกษา ปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษาใน จังหวัดต่าง ๆ สามารถดำเนินการให้บริการกับนักศึกษา ได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากศูนย์บริการ การศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นหน่วยงานโดยตรงในการ บังคับบัญชาของมหาวิทยาลัย อีกทั้งมหาวิทยาลัยไม่มี หน่วยงานกลางในการประสานข้อมูลและศูนย์ฯ ไม่มี เจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา จึงควร จัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Study Center) ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอและตำบล ที่ สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) และมีความพร้อมในการดำเนินกิจกรรมลักษณะต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง อีกทั้งมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการ สร้าง พัฒนา และธำรงรักษาเครือข่ายท้องถิ่นในทุก ระดับด้วยรูปแบบแนวทางการพัฒนาการบริหาร สนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารสนับสนุน การศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อย ทั้งหมดรวมทั้งการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถเสนอแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุน การศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลได้ดังนี้ คือ แนว ทางการพัฒนาในภาพรวมและแนวทางการพัฒนาแต่ละ ด้านย่อย

3.1 แนวทางการพัฒนาในภาพรวม

1) การบริการการศึกษาสำหรับ นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลนั้น ควรให้ ความสำคัญกับตัวผู้เรียนหรือนักศึกษาเป็นหลัก (Learner Centered) การให้บริการแก่ผู้เรียนหรือนักศึกษานั้น ควรให้บริการทั้งกระบวนการตั้งแต่ก่อนที่นักศึกษาจะ ตัดสินใจสมัครเรียน ลงทะเบียนเรียน เริ่มเรียน ระหว่าง เรียน ก่อนสอบ จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

2) มหาวิทยาลัยควรจัดรูปแบบการ บริการที่หลากหลาย เพื่อให้เอื้อต่อธรรมชาติของผู้เรียน ในระบบการศึกษาทางไกลที่มีความแตกต่างในหลาย ลักษณะทั้งในด้านวิชาการและไม่ใช่วิชาการ

3) มหาวิทยาลัยควรพิจารณาจัดตั้ง “ศูนย์การศึกษาทางไกลศึกษา (Distance Education Center)” เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ด้านการศึกษา ทางไกล พัฒนาคณาจารย์และบุคลากรให้มีความรู้ความ เข้าใจในระบบการศึกษาทางไกล ศึกษาวิจัยและสร้าง องค์ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาทางไกล ให้แนวทางในการ พัฒนาระบบการศึกษาทางไกลแก่มหาวิทยาลัย

4) มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจ (Decentralization) ด้านการบริการทุกรูปแบบให้แก่ศูนย์ วิทยพัฒนา เพื่อให้สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแก่ นักศึกษาในส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพและ รวดเร็ว

5) มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลเชิงบูรณาการที่ สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและ ศูนย์วิทยพัฒนาเพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถเข้าถึง และนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปให้บริการแก่นักศึกษาได้ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรมีกลไกการเชื่อมโยงข้อมูล การบริการกับศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดเพื่อให้

ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดสามารถช่วยให้บริการแก่นักศึกษาในพื้นที่ในเบื้องต้นได้

6) มหาวิทยาลัยควรพิจารณานำเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการให้บริการแก่นักศึกษา เช่น การลงทะเบียนทางโทรศัพท์มือถือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่นักศึกษาทาง SMS เช่น การจัดส่งชุดวิชา กำหนดการสอนเสริม กำหนดการสอบ กำหนดการลงทะเบียนเรียน ฯลฯ

7) มหาวิทยาลัยควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของบริการแต่ละด้านด้วยการสร้างตัวชี้วัดในแต่ละด้าน เช่น ด้านระยะเวลาการลงทะเบียน ระยะเวลาการผลิตเอกสารการสอน ระยะเวลาการจัดส่ง ระยะเวลาการให้สารสนเทศและตอบปัญหาให้กับนักศึกษา เป็นต้น

3.2 แนวทางการพัฒนาในแต่ละด้าน

1) ด้านการลงทะเบียนเรียน

- ด้านการลงทะเบียนเรียน นอกจากมีช่องทางการลงทะเบียนเรียนที่หลากหลายแล้วควรส่งเสริมการลงทะเบียนแบบ Pay at post ซึ่งเป็นระบบที่นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนได้สะดวกถึงแม้นักศึกษาอยู่ในระดับท้องถิ่น และเพิ่มการลงทะเบียนเรียนผ่านมือถือ ควรมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการลงทะเบียนเรียนพร้อมทั้งจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาเรื่องเงินลงทะเบียนเรียนให้สามารถลงทะเบียนได้ทันกำหนดเวลา

ทั้งนี้ ควรมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานระยะเวลาว่าหลังจากที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนแล้วจะได้รับการตอบรับเป็นนักศึกษา พร้อมทั้งได้รับบัตรนักศึกษาในเวลาถัดวัน

2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์

- ควรทบทวนการผลิตสื่อให้ทันเวลาเพื่อไม่ให้กระทบต่อระบบการจัดส่ง โดยทำ FLOW CHART ให้เห็นว่า การทำงานของแต่ละหน่วยงานใช้เวลานานแต่ละขั้นตอนเท่าไร ซึ่งหากการผลิตชุดวิชาล่าช้าส่งผลต่อการจัดส่งฯ ก็ควรนำระบบ Outsource มาใช้และปรับกระบวนการพิมพ์ให้สั้นลง

- ในส่วนของการจัดส่งฯ ควรนำระบบ Barcode เพื่อให้สามารถควบคุมวัสดุการศึกษาคงคลัง (Inventory control) และมีระบบข้อมูลที่เชื่อมโยงกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การลงทะเบียนจนถึงระบบการจัดส่งฯ โดยควรสนับสนุนให้มีการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาผ่านระบบไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนเพื่อให้นักศึกษาจะสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง นอกจากนั้นควรแจ้งการจัดส่งให้นักศึกษาได้ทราบผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและผ่านทาง SMS

- การจัดส่งฯ ควรดำเนินการทั้งที่มหาวิทยาลัยและที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่ง โดยเฉพาะชุดวิชาพื้นฐานสำหรับนักศึกษาปี 1

3) ด้านการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา

- มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับบริการสารสนเทศ และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อใช้สำหรับการให้บริการแบบ One Stop Service และควรมีฐานข้อมูลที่ให้นักศึกษาและอาจารย์สามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันควรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศให้มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ

- ฐานข้อมูลสารสนเทศควรเชื่อมโยงกับศูนย์วิทยพัฒนาซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของ

มหาวิทยาลัยและควรเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ที่เป็น
เครือข่าย เช่น ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด

4) การพัฒนาทักษะการเรียนรู้

- มหาวิทยาลัยควรมีการวิเคราะห์สภาพ
และปัญหาของนักศึกษาใหม่เพื่อออกแบบการบริการให้
สอดคล้องกับความแตกต่างของนักศึกษา เช่น ทดสอบ
ความสามารถในการอ่าน การคิดวิเคราะห์ ทักษะทาง
คณิตศาสตร์และทักษะการสื่อสารของนักศึกษาปี 1 แล้ว
จัดการเสริมทักษะให้

- ควรให้มีการพัฒนาทักษะการเรียนรู้
ด้วยวิธีการและสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย และมีการจัดตั้ง
ศูนย์พัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้นัก
ศึกษาเรียนจนสำเร็จการศึกษา

- ในแต่ละชุดวิชานอกจากมีสื่อใน
ลักษณะของเอกสารการสอนและแบบฝึกปฏิบัติแล้ว
มหาวิทยาลัยควรจัดทำสื่อในลักษณะต่างๆ ที่เหมาะสม
เพื่อสรุปประเด็นเนื้อหาของชุดวิชานั้นๆ เพื่อจะช่วยให้
นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้เข้าใจยิ่งขึ้นและ
เพื่อทดแทนการสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้เรียน
และผู้สอน

- มหาวิทยาลัยควรมุ่งพัฒนาทักษะการ
เรียนที่สอดคล้องกับเกณฑ์ TQF และสนับสนุนให้มีการ
วัดผลที่หลากหลายซึ่งเหมาะกับนักศึกษาในแต่ละ
ประเภท (เช่น นักศึกษาที่มีชุดวิชาเหลืออยู่ 2-3 ชุดวิชา
อาจใช้วิธีการวัดผลด้วยการเข้ามาอบรมและเก็บคะแนน

เป็นกรณีพิเศษแทนการสอบ ทุกชุดวิชาควรมีคะแนน
เก็บ โดยอาจเป็นในลักษณะให้นักศึกษาทำกิจกรรม
ประจำชุดวิชา เป็นต้น)

5) แนวทางการให้บริการการศึกษาของ
ศูนย์บริการการศึกษา

- ควรขยายเครือข่ายศูนย์บริการ
การศึกษาจากระดับจังหวัดไปยังระดับเขตพื้นที่หรือ
ระดับอำเภอ ที่สามารถให้บริการนักศึกษาในแต่ละพื้นที่
แบบเบ็ดเสร็จและมีความคล่องตัว และควรมีอาจารย์ที่
ปรึกษาประจำศูนย์ โดยอาจเป็นบุคลากรของ
มหาวิทยาลัยหรือบุคลากรของสถานศึกษาหรือ
ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น และศูนย์ฯ ควรมีบทบาทในการ
เป็นศูนย์กลางของการดำเนินกิจกรรมชมรมนักศึกษา

- มหาวิทยาลัยควรพิจารณาในเรื่อง
ทรัพยากรสนับสนุนและค่าใช้จ่ายให้กับศูนย์บริการ
การศึกษาประจำจังหวัด ให้มีความเหมาะสมกับบริบทที่
เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนเป็นการจูงใจให้กับบุคลากร
ของหน่วยงานนั้น ที่จะมาช่วยสนับสนุนของ
มหาวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยควรสร้างและพัฒนา
เครือข่ายท้องถิ่น ที่จะสามารถช่วยให้บริการข่าวสาร
ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ผู้ที่สนใจและนักศึกษาที่อยู่ใน
พื้นที่ได้ เช่น สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานการศึกษานอก
โรงเรียน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรบริหาร
ส่วนตำบล สื่อมวลชนท้องถิ่น เป็นต้น

ลงทะเบียนเรียนผ่านที่ทำการไปรษณีย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สำรวย กมลายุทธ์ และฉัญฐพร พิมพายน (2544) ที่พบว่านักศึกษาปัจจุบัน ร้อยละ 83.2 เลือกใช้วิธีการลงทะเบียนเรียนโดยผ่านทางไปรษณีย์ เหตุผลที่นักศึกษาพอใจในวิธีการลงทะเบียนเรียนดังกล่าวคือ ง่ายต่อการปฏิบัติ ส่วนเหตุผลที่นักศึกษาขังรู้สึกไม่พอใจในวิธีการลงทะเบียนเรียนดังกล่าวคือ ได้รับเอกสารตอบรับการลงทะเบียนล่าช้า และถ้ามหาวิทยาลัยนำวิธีการลงทะเบียนเรียนโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยคิดค่าบริการไม่เกินครั้งละ 20 บาท จะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับนักศึกษาว่าทางมหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลการลงทะเบียนเรียนนั้นทันที

2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุทางการศึกษาทางไปรษณีย์ ควรส่งเสริมการลงทะเบียนแบบ pay at post โดยใช้วิธีการส่งชุดการสอนและวัสดุผ่านระบบไปรษณีย์แบบไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และเพิ่มช่องทางการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่ศูนย์วิทยพัฒนา ซึ่งหากมหาวิทยาลัยระบุให้นักศึกษาลงทะเบียนผ่าน pay at post จะเป็นประโยชน์ทั้งมหาวิทยาลัยและนักศึกษา เนื่องจากมีความรวดเร็วและข้อมูลแม่นยำมากกว่าระบบอื่น

3) ด้านการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบสื่อสาร เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาในลักษณะ One-Stop Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิภา โพธิ์ขาว (2523) ที่พบว่า การใช้บริการสารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับวางแผนในการเรียน โดยมหาวิทยาลัยควรจัดระบบสารสนเทศทางด้านการศึกษาทั้งด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน กระบวนวิชา งาน

ทะเบียน ให้เป็นระบบมากขึ้น เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์วางแผน ระบบการศึกษา และงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย

4) ด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ผลการวิจัย เสนอว่า มหาวิทยาลัยควรจัดบริการด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และควรจัดอาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวให้แก่นักศึกษา และจัดตั้งศูนย์พัฒนาทักษะการเรียนรู้เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้สามารถเรียนจนสำเร็จการศึกษา พร้อมกับการพัฒนาคณาจารย์ผู้สอน โดยควรมีการวิเคราะห์ผู้เรียนเพื่อจัดแนวทางการพัฒนาทักษะ และวิธีการวัดผลให้เหมาะสม ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลภา สายยิ่งและคณะ (2552) ที่พบว่า นักศึกษามีความต้องการการแนะแนวการเรียนระหว่างการเรียนในระดับมาก ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทักษะการตอบข้อสอบปรนัย ข้อมูลการแนะแนวทางการเรียนให้สามารถเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา และทักษะการตอบข้อสอบอัตนัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี (2545) ที่พบว่า การให้บริการสนับสนุนการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นกับระบบมหาวิทยาลัย เปิด บริการหลักๆ ที่ต้องมี ได้แก่ การจัดศูนย์การเรียนรู้ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และจัดบริการอย่างหลากหลายทั้งบริการแนะแนวให้คำปรึกษาบริการสื่อการศึกษา หรือการติดต่อสื่อสารกับผู้เรียนเป็นต้น

5) ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ควรจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษามสธ. ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Study Center) ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอและตำบล ที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) และมีความพร้อมในการดำเนินกิจกรรมลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการสร้าง พัฒนา และธำรงรักษาเครือข่ายท้องถิ่นในทุกระดับด้วย ผลการวิจัย

นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ นิลบุตรและคณะ (2540) ที่พบว่า ศูนย์บริการการศึกษามีส่วนช่วยให้นักศึกษาได้รับความสะดวกในการเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และศูนย์ฯ สามารถเป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคได้ในระดับมาก โดยในการบริการทางวิชาการด้านต่างๆ ควรจัดส่งข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้ศูนย์ฯ เผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ และควรจัดให้ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในส่วนภูมิภาค เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย แนะนำการเรียนและอาชีพแก่นักศึกษาเป็นแหล่งขี้มวัสดุการศึกษาและแจกเอกสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และจัดบริการสอบถามปัญหาทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ฯ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านบริการข้อมูลสารสนเทศต้องจัดให้แก่ นักศึกษาตลอดกระบวนการศึกษา คือ ตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา คือ ให้แก่ผู้สนใจทั่วไปเพื่อจะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและถูกต้อง เพื่อใช้ในการตัดสินใจสมัครเข้าศึกษา เมื่อสมัครเข้าศึกษาแล้วบริการข้อมูลสารสนเทศก็ยังคงมีความจำเป็นอยู่ตลอดทั้งในช่วงลงทะเบียนเรียน ช่วงก่อนรับสื่อ ช่วงศึกษา ช่วงก่อนสอบและหลังสอบไปจนถึงเรียนสำเร็จ

2. ด้านการลงทะเบียน ควรมีการพัฒนาเว็บไซต์ด้านการลงทะเบียนเรียนขึ้นมาโดยเฉพาะ และให้เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับเว็บไซต์การชำระเงินของกองคลัง เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาลงทะเบียนได้หลากหลายช่องทาง โดยเพิ่มการลงทะเบียนออนไลน์ และลงทะเบียนผ่านโทรศัพท์มือถือได้ ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษาเรื่องการลงทะเบียนและจัดตั้ง

กองทุนเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาการเงินให้ลงทะเบียนได้ตามกำหนดเวลา

3. ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุทางการศึกษาทางไปรษณีย์ ควรปรับระบบการผลิตเอกสารหรือชุดการสอนให้แล้วเสร็จทันเวลา ควรใช้วิธีการจัดส่งชุดวิชาการสอนและวัสดุการศึกษาผ่านระบบไปรษณีย์แบบไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน ซึ่งนักศึกษาสามารถติดตามด้วยตนเองได้ ควรเพิ่มช่องทางการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่ศูนย์วิทยพัฒนา นอกจากนั้นควรมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยลงทะเบียนกับหน่วยจัดส่งเอกสาร หลังจากการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาควรแจ้งการจัดส่งแก่นักศึกษาผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และส่ง SMS ถึงนักศึกษารายคน

4. ด้านพัฒนาทักษะการเรียน ควรศึกษาวิเคราะห์ให้นักศึกษาใหม่เป็นรายบุคคลในด้านทักษะการเรียนที่สำคัญ เช่น ทักษะการอ่าน การคำนวณ เพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นกลุ่มๆ ศึกษาสาเหตุการสอบไม่ผ่านของนักศึกษาปีที่ 2 เพื่อให้การช่วยเหลือ จัดตั้งศูนย์พัฒนาทักษะการเรียนออนไลน์ บริการทักษะการเรียนผ่านสื่อที่หลากหลาย พัฒนาทักษะการเรียนตาม TQF ทั้ง 5 ด้าน ควรมีอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือแนะนำด้านทักษะการเรียนและควรมีการประเมินผลหลายวิธี เพื่อตอบสนองทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนที่หลากหลาย และควรมีกิจกรรมประจำชุดวิชาทุกชุดวิชาซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล

5. ด้านแนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา (โรงเรียนประจำจังหวัด) ควรมีศูนย์บริการการศึกษาซึ่งเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยทั้งระดับจังหวัด และระดับอำเภอให้เป็นศูนย์ที่ให้บริการสอนเสริม เป็นศูนย์การเรียนแบบ e-learning บริการ e-tutoring และเป็นสถานที่สอนแบบ Walk-in-exam

รวมทั้งเป็นศูนย์กลางของชมรมนักศึกษา มีอาจารย์ที่
ปรึกษาอยู่ประจำศูนย์โดยมาจากผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยควรให้การดูแลศูนย์เครือข่ายอย่าง
เหมาะสม เช่น จัดสรรค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมกับ
สถานการณ์ปัจจุบันให้การยกย่องบุคลากรของศูนย์ที่
ช่วยงานของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

6. ในส่วนของผู้ที่ออกกลางคันและผู้ที่ไม่
เรียนไม่สำเร็จควรจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษด้วย
โดยควรให้ทั้งบริการสารสนเทศ ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
และบริการให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนบริการอาจารย์
ที่ปรึกษา เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้กลับเข้าสู่ระบบอีก
ครั้งหนึ่ง คือเริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนไปจนถึงการสอบ
และมหาวิทยาลัยควรให้บริการทุกขั้นตอนจนถึงการ
สำเร็จการศึกษา

7. นอกเหนือจากบริการทั้ง 5 ด้านแล้วควร
พิจารณาการให้บริการทั้งระบบจะพบว่ายังมีบริการอีก
หลายด้าน ซึ่งยังไม่ได้ทำการศึกษาหารูปแบบที่
เหมาะสมในครั้ง นี้ ได้แก่ บริการให้คำแนะนำปรึกษา
บริการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติ บริการแหล่งข้อมูล
แหล่งสื่อต่างๆ (ห้องสมุด) บริการทุนการศึกษา ชมรม
นักศึกษา บริการการสอบ ปัจฉิมนิเทศ บริการช่วยเหลือ
นักศึกษาที่ออกกลางคัน มหาวิทยาลัยควรจะมี
การศึกษาเพื่อพัฒนา บริการที่เหลือนี้นี้ด้วยเพื่อจะได้
พัฒนาระบบบริการทั้งระบบ

บรรณานุกรม

จันทร์จิภา โปธิ์ขาว (2547) การให้บริการสารสนเทศ
ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นิคม ทาแดง (2546) โครงการวิจัยเพื่อปฏิรูปการ
เรียนรู้ : การจัดการเรียนการสอนทางไกลและ
ระบบเปิด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รัชนี้กุล ภิญโญภานูวัฒน์ และปณณกา เจริญธรรม
มาวัฒน์ (2548) ความพึงพอใจของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อการ
ให้บริการด้านการให้บริการนักศึกษาและด้าน
การรับลงทะเบียน (เอกสารสำเนา)
วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2534) ปรัชญาและ
พัฒนาการของการศึกษาทางไกล ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล เล่ม 1
หน่วยที่ 1 นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
วัลภา สบายยิ่ง (2552) แบบจำลองการแนะแนวการ
เรียนผ่านซีดีรอมสื่อประสมสำหรับนักศึกษา
มสธ. สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สุนันท์ นิลบุตร และคณะ (2540) การศึกษาการ
ให้บริการทางวิชาการของศูนย์บริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ศุมาลี สังข์ศรี (2545) การจัดการศึกษานอกระบบด้วย
วิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต
โครงการส่งเสริมการแต่งตั้ง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ศุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2545) การศึกษาทางไกลใน
มหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ:
ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนา
การศึกษาทางไกลของไทยในศตวรรษที่ 21
นนทบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตำรวจ กมลาชุตต์ และณัฐพร พิมาพายน (2544)

การศึกษาสภาพความพร้อมของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีต่อการ
ลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
(เอกสารอัดสำเนา)

Malan, Ronald F. et al (1991). "Support Services for
the Independent Study Student" in Watkins,
B. et al (editors) *The Foundations of
American Distance Education : A Century
of Collegiate Correspondence Study.*
Kendall / Hunt Publishing Company : USA.

Reid, Jay. (1995). "Managing Learning Support" in
Lockwood F. (editor) *Open and Distance
Learning Today.* Routledge : London

Tait, Alan. (1995). "Student Support in Open and
Distance Learning" in Lockwood, F. (editor)
Open and Distance Learning Today.
Routledge : London