

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการการสอนเสริม

ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

PROBLEMS AND DEVELOPMENT GUIDELINES OF TUTORIAL INSTRUCTION SERVICE IN DISTANCE EDUCATION OF SUKHOTHAI THAMMATHIRAT OPEN UNIVERSITY: A CASE STUDY OF EDUCATIONAL SERVICE CENTER IN BANGKOK

สมพร ทาจิ๋ว

มหาบัณฑิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ดร.จิระ ประทีป

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ดร.สมคะเน คำจูน

สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์พิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2) เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ (4) เสนอแนวทางในการพัฒนาบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวนรวมทั้งสิ้น 5,783 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน จำนวนรวมทั้งสิ้น 493 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมจำนวน 357 คน และ (2) อาจารย์สอนเสริมจำนวน 118 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย (3) ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และในขณะเดียวกันนักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) นักศึกษาที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) นักศึกษาที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงานต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (4) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ควรร่วมกันกำหนดนโยบายหลักในการให้ความร่วมมือเพื่อบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมโดยพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ.ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จ มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย

ภาพโปรเจกเตอร์ ในขณะที่ยวกันมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และกิจกรรมอื่นให้รวดเร็วและต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ และมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการให้กับ ศูนย์บริการการศึกษาให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

คำสำคัญ: การสอนเสริม ระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ABSTRACT

This research aims to (1) study the problems and needs of the students in the tutorial instruction service (2) compare the problems and needs of the students to problems of tutorial instruction service, Sukhothai Thammathirat Open University (3) study problems of tutorial instruction service in a distance teaching. (4) proposed suggestions on development direction for tutorial instruction service in Distance Education of Sukhothai Thammathirat Open University.

The population in this study, a total of 5,783 persons, was calculated from the Krejcie and Morgan table to determine the size of the sample, total of 493 people. The samples used in this study were divided into three groups: (1) 357 STOU students; (2) 118 tutor's instructors were sample random sampling; (3) Director of Education Services Centre, deputy center director and educational service staff 18 persons from the purposive sampling. The instrument used in this study was a questionnaire and interviews. The statistics used for analysis of data included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and content analysis.

The results showed that (1) students face difficulties in receiving tutorial instruction services overall at the high level while most students are required to attend tutorial instruction service; (2) student with different gender, age, occupational status and duration of the course of study has a different problem, however getting extra tutorial instruction service is no different. Students with higher levels of education and monthly income have trouble receiving tutorial instruction services vary statistically significant at .05; (3) students with different gender, age, monthly income were not different in the need to arrival recitations. Students with higher levels of education and occupational status have different needs statistically significant at .05, while students with a period of course, different studies have different needs statistically significant at .001; (4) guidelines to improve service activities Education Supplement 4.1) the University and Education service center in Bangkok should mutually formulate policy in order to develop education service centers to on-stop service center 4.2) the University should allocate media and materials, advanced equipment, such as computers L.C.D. projector 4.3) The University should quickly, continuously and consistently provide related education information to arrange tutoring, and 4.4) the University should allocate fund to education service center in accordance with the current economy.

Keywords: Tutorial Instruction, Distance Education, Sukhothai Thammathirat Open University.

1. บทนำ

จากการที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดการศึกษาในระบบมหาวิทยาลัยเปิดโดยดำเนินการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกล (distance education) ซึ่งเป็นระบบการสอนที่นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนอยู่ไกลกัน นักศึกษาซึ่งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวกและความสนใจของตนเอง ด้วยการเรียนจากสื่อประสมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เอกสารการสอนประจำชุดวิชา แบบ

ฝึกปฏิบัติ และสื่อเสริมประจำชุดวิชา ได้แก่ ซีดีเสียง ดีวีดี ซีดีมัลติมีเดีย หนังสืออ่านประกอบ รายการวิทยุกระจายเสียง และรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การจัดการศึกษาในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะผนวกการสอนเสริม (tutorial instruction) เข้าไปด้วย ทั้งนี้เกิดจากหลักการที่ว่า การพบปะกันระหว่างนักศึกษาบางคนกับคณาจารย์เป็นเรื่องจำเป็น เพราะในระบบการสอนทางไกล นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนอยู่ไกลกัน นักศึกษาส่วนใหญ่

มักมีความรู้สึกที่ตนเองขาดอาจารย์ ทางฝ่ายอาจารย์ก็รู้สึกที่ตนเองขาดศิษย์ทำให้เกิดความอ้างว้างเปล่าเปลี่ยวมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจึงมีความเชื่อสำหรับนักศึกษาจำนวนหนึ่งการศึกษาในลักษณะ “เผชิญหน้า” กันยังมีความจำเป็นเพื่อให้นักศึกษาที่มีความต้องการจะได้มาพบและซักถามข้อข้องใจทางวิชาการ รวมทั้งปรึกษาหารือในปัญหาส่วนตัวอื่นๆ ในขอบเขตที่อาจารย์จะให้คำปรึกษาได้ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช 2527 : 51)

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมย้อนหลัง 5 ปี คือระหว่างปีการศึกษา 2551 – 2555 ปรากฏว่ามีจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมค่อนข้างน้อย กล่าวคือ อยู่ในระหว่างร้อยละ 5.98–11.09 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดที่ลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริมรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาจัดให้บริการสอนเสริมและจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา

ปีการศึกษา	ภาคการศึกษาที่ 1				ภาคการศึกษาที่ 2			
	จำนวนชุดวิชา	ลงทะเบียนเรียน	เข้ารับการสอนเสริม	ร้อยละ	จำนวนชุดวิชา	ลงทะเบียนเรียน	เข้ารับการสอนเสริม	ร้อยละ
2551	39	113,268	12,564	11.09	30	89,921	9,818	10.23
2552	38	18,534	11,410	9.63	29	88,575	9,063	10.20
2553	37	91,264	9,110	9.98	29	72,161	7,357	10.2
2554	36	92,716	7,383	7.96	30	58,283	4,934	8.47
2555	34	84,087	5,026	5.98	30	58,836	4,863	8.27
รวม		499,869	45,493	9.10		367,776	36,035	9.79

และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง ในภาคการศึกษาที่ 1/2555 และภาคการศึกษาที่ 2/2555 ปรากฏว่าในภาคการศึกษาที่ 1/2555 ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมมากที่สุด 1,356 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนชินโรรสวิทยาลัย 661 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 โรงเรียนสารวิทยา 211 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 โรงเรียนวัดสุทธิวราราม 117 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย 79 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 และศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนเศรษฐ-

บุตธาพิณ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ในขณะที่ในภาคการศึกษาที่ 2/2555 ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรีมีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมมากที่สุด 1,120 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.71 รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนสารวิทยา 788 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53 โรงเรียนชินโรรสวิทยาลัย 723 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 โรงเรียนวัดสุทธิวราราม 224 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54 โรงเรียนเศรษฐบุตธาพิณ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 และศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย มีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริม จำนวนน้อยที่สุด 42 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ตามลำดับรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจำนวนชุดวิชาที่เปิดสอนเสริม จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร ภาคการศึกษาที่ 1/2555 และ 2/2555

ศูนย์บริการการศึกษา (โรงเรียน)	ภาคการศึกษาที่ 1/2555			ภาคการศึกษาที่ 2/2555		
	จำนวน ชุดวิชาที่เปิด สอนเสริม	จำนวน นักศึกษา เข้ารับการ สอนเสริม	ร้อยละ	จำนวน ชุดวิชาที่เปิด สอนเสริม	จำนวน นักศึกษา เข้ารับการ สอนเสริม	ร้อยละ
1. สามเสนวิทยาลัย	3	79	3.13	3	42	1.42
2. สारวิทยา	12	211	8.36	19	788	26.53
3. วัดสุทธวราราม	10	177	7.01	15	224	7.54
4. ชีโนรสวิทยาลัย	21	661	26.20	22	723	24.34
5. สุรศักดิ์มนตรี	25	1,356	53.75	22	1,120	37.71
6. เศรษฐบุตธำเพ็ญ	2	39	1.55	5	73	2.46
รวม	73	2,523	100.00	86	2,970	100.00

ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษารุงเทพมหานคร จำแนกเป็นชุดวิชาปรากฏว่า ในปีการศึกษา 2555 มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมมากน้อยดังต่อไปนี้ เช่น ในภาคการศึกษาที่ 1/2555 ที่ศูนย์บริการการศึกษารโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี ชุดวิชากฎหมายระหว่างประเทศ ซึ่งทำการสอนเสริม 2 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม จำนวน 60 และ 68 คน ชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 2 สอนเสริม 2 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม จำนวน 50 และ 34 คน ชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 1 มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม จำนวน 60 และ 40 คน และชุดวิชากฎหมายแพ่ง 2 มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม 46 และ 45 คน ตามลำดับ ส่วนชุดวิชาที่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมค่อนข้างน้อย เช่น ชุดวิชาวางแผนและควบคุมงานบริหาร สอนเสริม 2 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการเพียง 5 และ 3 คนตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดบริการสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษารบางแห่งในบางชุดวิชา ปรากฏว่าไม่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมเลย เช่น ที่ศูนย์บริการการศึกษารโรงเรียนสารวิทยา

พบว่า ในชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สอนเสริม 2 ครั้ง ครั้งแรกมีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมเพียง 2 คน ในขณะที่การสอนเสริมครั้งที่ 2 ไม่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม ในขณะที่เดียวกันที่

ศูนย์บริการการศึกษารโรงเรียนชีโนรสวิทยาลัย ชุดวิชาการบัญชีการเงินและการบัญชีเพื่อการจัดการ ซึ่งจัดบริการสอนเสริมให้กับนักศึกษา จำนวน 2 ครั้ง ปรากฏว่าทั้งการสอนเสริมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ไม่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม (สถิตินักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม ภาคการศึกษาที่ 1/2555) ส่วนในภาคการศึกษาที่ 2/2555 พบว่าที่ศูนย์บริการการศึกษารกรุงเทพมหานครโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรีมีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมในชุดวิชาต่างๆ มากน้อยตามลำดับ เช่น ชุดวิชากฎหมายระหว่างประเทศ ซึ่งทำการสอนเสริม 2 ครั้ง มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมเป็นจำนวนมาก คือ 90 และ 98 คน ตามลำดับ

ชุดวิชาวิธีสัจญ์ 1 สอนเสริม 3 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม จำนวน 27 , 42 และ 43 คน ตามลำดับ ชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 4 นักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม 36 และ 41 คน

ชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 3 มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม 34 และ 31 คน ส่วนชุดวิชาที่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมเป็นจำนวนน้อย เช่น ชุดวิชาการจัดการการเงิน สอนเสริม 3 ครั้ง

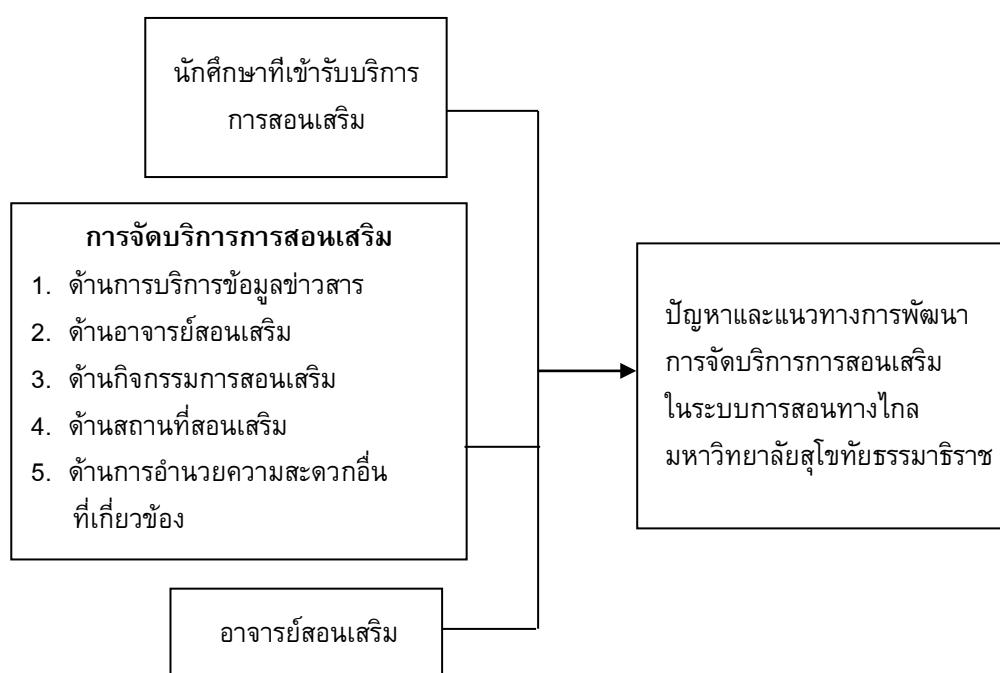
มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริมเพียง 2 , 4 และ 3 คน ตามลำดับ ส่วนชุดวิชาการจัดการการตลาด จัดให้มีการสอนเสริม 2 ครั้ง ซึ่งในการสอนเสริมครั้งแรกไม่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการสอนเสริม

ส่วนในครั้งที่ 2 มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริมเพียง 1 คนเท่านั้น ในชุดวิชาเดียวกันนี้ ปรากฏว่าที่ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนชินโรวินาลัย พบว่าทั้งการจัดบริการการสอนเสริมครั้งที่ 1 และ 2 ไม่มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม (สถิตินักศึกษาเข้ารับการสอนเสริมภาคการศึกษาที่ 2/2555) การที่จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครในบางแห่งและในบางชุดวิชาที่มีจำนวนค่อนข้างน้อย และมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อยๆ ทุกภาคการศึกษา อีกทั้งในบางชุดวิชาปรากฏว่าไม่มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการจัด บริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาหามาตรการในการแก้ไขปรับปรุง และหาแนวทางในการพัฒนา การจัดบริการการสอนเสริม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาในการ

เข้ารับบริการการสอนเสริมให้มากยิ่งขึ้น ทั้งเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มกับการลงทุนในการดำเนินการจัดบริการการสอนเสริมดังกล่าว

จากความสำคัญดังกล่าวแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการวิจัย

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดการบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2.4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจเพื่อการพัฒนา รูปแบบในการจัดบริการการสอนเสริมให้กับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ สามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายในการให้ความร่วมมือเพื่อการจัดบริการการสอนเสริมสำหรับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

4.3 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคณาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนเสริม และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เห็นความสำคัญของการจัดบริการการสอนเสริม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย ทั้งเพื่อให้นักศึกษาได้เห็นความสำคัญของการเข้ารับบริการการสอนเสริม ซึ่งจะเป็นการเสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระในสาขาวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิมากยิ่งขึ้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 5,783 คน ได้แก่

1) นักศึกษาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในระดับปริญญาตรีที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในการศึกษา 2556 ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร รวม 6 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย โรงเรียนสารวิทยา โรงเรียนวัดสุทธิวราวมโรงเรียนชินโรสวิทยาลัย โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี และโรงเรียนเศรษฐบุตรบำเพ็ญ จำนวนรวม 5,493 คน

2) อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 แห่ง ในปีการศึกษา 2556 จำนวนรวม 272 คน

3) ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาแห่งละ 3 คน จำนวน 6 แห่งรวม 18 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร ในข้อ 5.1.1 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวนรวม 493 คน ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 357 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่ง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan. ซึ่งได้ตัวอย่างรวม 357 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) กลุ่มตัวอย่างรวม 118 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา แห่งละ 3 คน จำนวน 6 แห่งรวม 18 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2557 ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับนักศึกษาและอาจารย์สอนเสริมและด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับ

ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ
การศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ศูนย์ด้วยตัวผู้วิจัยเอง

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test
สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และ F-test สำหรับตัวแปรตั้งแต่
3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการ
เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ
(Scheffe's Method)

5.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์
ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และข้อ
คำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ด้วยวิธีการวิเคราะห์
เนื้อหา (Content Analysis)

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลการวิจัยด้านปัญหาและความต้องการ

นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์
บริการการศึกษากรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ประสบ
ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า มี
ปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ
ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่สอนเสริม ส่วนด้านอื่นๆ
ปรากฏว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความ
ต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม พบว่า
โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า นักศึกษามีความ
ต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่
สอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้าน
กิจกรรมการสอนเสริม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. มสธ. และศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการสอนเสริมน้อยมาก	151	13.72
2. อาจารย์สอนเสริมสอนเร็ว อธิบายไม่ละเอียด (ในบางเนื้อหาสาระค่อนข้างยาก)	134	12.17
3. มีปัญหาในการ Download เอกสารโสตทัศน	129	11.72
4. ชุดที่ไม่มีการสอนเสริม มหาวิทยาลัยควรจะทำเป็นสรุปย่อ เนื้อหาของชุดวิชาแจกให้กับนักศึกษา	122	11.08
5. อาจารย์ไม่ไปสอนเสริม ทำให้นักศึกษาเสียโอกาส (บางคน เดินทางเป็น 100 กม. เพื่อเข้ารับการสอนเสริม)	111	10.08
6. อาจารย์ภายนอกไม่ให้ความสำคัญกับนักศึกษา	98	8.90
7. ห้องที่ใช้สอนเสริมสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม (เช่น ห้องมีกลิ่นอับ รบกวน อากาศร้อน มีเสียงดังรบกวน จากกิจกรรมอื่น หรือการ ก่อสร้างอาคารใกล้เคียงมีฝุ่นมาก)	87	7.90
8. ไม่มีอาหาร และน้ำดื่มจำหน่าย	80	7.27
9. ไม่มีที่จอดรถ	75	6.81
10. ห้องน้ำ/ห้องส้วมไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็นรบกวน	60	5.45
11. ความไม่พร้อมของวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการสอนเสริม	54	4.90
รวม	1,101	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความต้องการ ของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. มสธ. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการสอนเสริมทุกสื่อให้มากกว่าที่เป็นอยู่ให้ทั่วถึง	118	18.32
2. อาจารย์สอนเสริมควรสอน/อธิบายให้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือแนวในการตอบข้อสอบ	109	16.93
3. ควรมีแบบทดสอบ หรือแนวข้อสอบเก่ามาให้ทดลองทำ หรือเฉลยวิธีการตอบโดยเฉพาะชุดวิชาที่เกี่ยวกับกฎหมาย	92	14.29
4. มีสรุปย่อหรือประเด็นที่ต้องการเน้นแจกให้กับนักศึกษาที่มาเข้ารับการสอนเสริม	88	13.66
5. อยากให้อาจารย์สอนเสริมเป็นอาจารย์ของ มสธ.	71	11.02
6. อยากให้มีเวลาที่ใช้ในการสอนเสริมมากกว่าที่จัดอยู่	65	10.09
7. ห้องสอนเสริมควรติดเครื่องปรับอากาศทุกห้อง	54	8.39
8. จัดให้มีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้พอเพียง	28	4.35
9. ห้องน้ำ/ห้องส้วมควรให้สะอาดกว่าที่เป็นอยู่	19	2.95
รวม	644	100.00

6.2 ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐาน

6.2.1 นักศึกษาที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2.2 นักศึกษาที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงานต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

6.3 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล ที่สำคัญ ได้แก่

6.3.1 มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร ควรร่วมกันกำหนดนโยบายหลักในการให้ความร่วมมือเพื่อบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริม

โดยพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ.ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จ

6.3.2 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์

6.3.3 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และกิจกรรมอื่นให้รวดเร็วและต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ

6.3.4 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการให้กับศูนย์บริการการศึกษาให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

7.การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญซึ่งควรค่าแก่การนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.1 ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม

7.1.1 ปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามากที่สุด จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ทั้งเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุดถึง 122 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.17 ตลอดทั้งยังเป็นผู้ที่เพิ่งจะเข้ารับการสอนเสริมเป็นครั้งแรก หรือครั้งที่ 2 ซึ่งมีเป็นจำนวนมากถึง 195 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.62 ดังนั้นจึงเห็นได้ว่านักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปรับตัวในการเรียนด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยได้ กล่าวคือ นักศึกษาส่วนใหญ่จะเคยชินกับการศึกษาที่เรียนในห้องเรียนตามปกติในระดับมัธยมศึกษา เมื่อมาเข้าเรียนในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยซึ่งนักศึกษาจะต้องศึกษาด้วยตนเอง และเข้ารับบริการการสอนเสริม ในบางสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริม จึงอาจจะยังไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเรียนด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกลได้ ประกอบกับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 79.55 เป็นผู้ที่ไม่ได้มีการเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นนักศึกษากลุ่มที่ยังไม่ได้รับเอกสารการสอนสาขาวิชา และอีกกลุ่มหนึ่งเป็นนักศึกษาที่ยังปรับตัวหรือไม่เคยชินกับระบบการเรียนของมหาวิทยาลัย ประกอบกับนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมดังกล่าวยังเป็นผู้ที่มึนงงมากถึงร้อยละ 94.12 อาจมีภารกิจจากการทำงานของแต่ละคน จึงไม่มีเวลาเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวแล้วจึงส่งผลให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.1.2 ความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่สอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านกิจกรรมการสอนเสริม ในขณะที่ด้านอาจารย์สอนเสริมและด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุด กล่าวคือ มีจำนวนมากถึง 122 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.17 ทั้งเป็นผู้ที่มีการศึกษาพื้นฐานในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามากที่สุดเช่นกัน คือมีจำนวนมากถึง 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ดังนั้นจึงย่อมที่จะมีความคาดหวังในความสำเร็จของการเรียน อยากประสบความสำเร็จในชีวิต อยากมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ยังพบอีกว่านักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มึนงงมากแล้วมากถึงร้อยละ 94.12 ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวจึงส่งผลให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการในการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland. 1987) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความสำเร็จ (Need for Achievement) หรือเป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทั้งในด้านการเรียนตลอดทั้งยังเป็นความต้องการที่จะทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเพื่อให้มีมาตรฐานในชีวิตสูงขึ้นตลอดทั้งยังเป็นการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตนต้องการ

7.2 การทดสอบสมมติฐาน

7.2.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของ

นักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

1) นักศึกษาเพศชายและหญิงมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้ง

นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดรับนักศึกษาโดยไม่จำกัดเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มอายุได้มีโอกาสศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ดังนั้นจึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีเพศต่างกันประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าในด้านอาจารย์สอนเสริมนักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านกิจกรรมการสอนเสริม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้โดยนักศึกษาหญิงมีปัญหาอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาชาย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาหญิงอาจมีความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงในการต้องการได้รับความรู้จากการเข้ารับบริการการสอนเสริมมากกว่านักศึกษาชาย จึงมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาด้านอาจารย์สอนเสริม และด้านกิจกรรมการสอนเสริมสูงกว่านักศึกษาชายและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในการจัดบริการการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนในระบบการสอนทางไกลที่มหาวิทยาลัยจัดบริการสำหรับนักศึกษา ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมการสอนเสริมดังกล่าวมหาวิทยาลัยพยายามพัฒนาและพิจารณาหารูปแบบที่เหมาะสมกับนักศึกษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ในแต่ละสาขาวิชาและชุดวิชามีคณะกรรมการบริหารชุดวิชา (คบช.) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการพัฒนาคุณภาพของชุดวิชา ตลอดทั้งเพื่อให้มีการวางแผนและกำหนดกิจกรรมการสอนเสริม และสื่อเสริมอื่นที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล เช่น การให้มีเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม เป็นต้น ประกอบกับการจัดกิจกรรมการสอนเสริม เป็นกิจกรรมที่ไม่บังคับให้นักศึกษาต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยอื่นในระบบปิดโดยทั่วไป ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วจึงส่งผลให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

3) นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่าประสบปัญหาอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาแล้วและมาสมัครเข้าเรียนในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชอีก ย่อมจะเป็นผู้มีทักษะและประสบการณ์ในการเรียนระดับอุดมศึกษามาแล้ว ทั้งอาจเป็นผู้ที่เตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริมเป็นอย่างดี กล่าวคือ เป็นผู้ที่ศึกษาเอกสารการสอนชุดวิชามาก่อนล่วงหน้า ทำแบบฝึกปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนดทั้งอาจศึกษาจากสื่อการเรียนอื่นที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ เช่น ศึกษาจากรายการวิทยุกระจายเสียง หรือรายการวิทยุโทรทัศน์ของ มสธ. เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้ประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่น้อยกว่านักศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาเดิมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งไม่มีประสบการณ์ในการเรียนระดับอุดมศึกษามาก่อนจึงอาจไม่ได้มีการเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริมดังเช่นนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาแล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวแล้วนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่าประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันกับนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) นักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งนักศึกษากลุ่มที่มีงานทำและไม่มีการงานทำต่างก็มีความมุ่งมั่นในการเรียนอยู่ในระดับที่สูง กล่าวคือ มีความต้องการที่จะให้การเรียนของตนประสบผลสำเร็จอย่างมีจุดหมาย เช่น นำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพ หรืองานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น หรือประสบความสำเร็จหรือมีผลสัมฤทธิ์ในทางการเรียนที่ดี จึงอาจเห็นว่าสภาพปัจจุบันที่นักศึกษาได้รับบริการอยู่น่าจะปฏิบัติได้ดีกว่านี้ ประกอบกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดำเนินการจัดให้บริการการสอนเสริมสำหรับนักศึกษาทุกคนที่ต้องการได้รับความรู้เพิ่มเติมโดยตรงจากอาจารย์สอนเสริม จึงส่งผลให้นักศึกษาทั้งกลุ่มที่มีงานทำและไม่มีงานทำมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

5) นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปประสบกับปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่าประสบกับปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด 107 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 29.97 อาจเห็นว่าการมาเข้ารับบริการการสอนเสริมในบางครั้งทำให้เป็นภาระกับนักศึกษามาก เช่น นักศึกษาบางคนต้องเดินทางมาเข้ารับบริการการสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครด้วยระยะทาง 100 กิโลเมตร (เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษาในจังหวัดที่นักศึกษาอยู่ไม่มีการเปิดสอนเสริมในสาขาวิชาดังกล่าว) ซึ่งก็ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง และในบางครั้งไม่มีอาจารย์เดินทางไปสอนเสริมในวันและเวลาที่กำหนดไว้ ก็ยิ่งทำให้นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาที่ค่อนข้างสูง ในทางกลับกันนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป การใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการการสอนเสริมจึงเห็นว่าเป็นปัญหาค่อนข้างน้อย และความรู้ที่ได้รับจากการสอนเสริมคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าในด้านกิจกรรมการสอนเสริมนักศึกษาที่มีระยะเวลาที่ศึกษาของหลักสูตร 4 ปี

กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปีและ 3 ปีมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปีที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีจำนวนมากถึง 144 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ทั้งนี้นักศึกษากลุ่มดังกล่าวจะเคยชินกับการเรียนในชั้นเรียนตามปกติในระดับมัธยมศึกษา และเมื่อต้องมาเรียนด้วยตนเองกับมหาวิทยาลัยเปิดซึ่งไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาจะต้องศึกษาจากสื่อประสมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ทั้งนี้โดยต้องศึกษาจากเอกสารการสอนชุดวิชาเป็นสื่อหลักในทางตรงกันข้ามนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปี ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่องจึงย่อมที่จะมีประสบการณ์ในการเรียนในระดับอุดมศึกษามาก่อน ซึ่งก็ช่วยให้นักศึกษากลุ่มดังกล่าวสามารถปรับตัวในการเรียนได้ง่ายกว่านักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีปัญหาในด้านกิจกรรมการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีระยะเวลาที่ศึกษาของหลักสูตร 2 ปีและ 3 ปีและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

1) นักศึกษาเพศชายและหญิงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของระดับความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมก็พบว่าทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็มีความมุ่งมั่นในการเรียนดังจะเห็นได้จาก

นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในครั้งนี้จะมีจำนวนของนักศึกษาชายและหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ เป็นนักศึกษาชายจำนวน 205 คน เป็นนักศึกษาหญิงจำนวน 152 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 57.42 และ 42.25 ตามลำดับ ดังนั้นนักศึกษาทั้งสองกลุ่มดังกล่าวจึงย่อมที่จะมีความคาดหวังในความสำเร็จของการเรียน อยากประสบความสำเร็จในชีวิต อยากมีความเจริญก้าวหน้าในอนาคต นอกจากนี้ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ยังพบอีกว่านักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำแล้วมากถึงร้อยละ 94.12 ด้วยเหตุนี้ทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงจึงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่แตกต่างกัน

2) นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นที่ไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของระดับความต้องการก็พบว่านักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากและมากที่สุดใกล้เคียงกันทุกกลุ่มอายุ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมแม้จะมีกลุ่มอายุที่ต่างกัน แต่ก็ยังเป็นกลุ่มอายุที่มีความต่อเนื่องใกล้เคียงกัน จึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

3) นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามีความต้องการอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า จะมีความเคยชินกับการศึกษาในระบบชั้นเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่เมื่อต้องมาเรียนในระดับอุดมศึกษากับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นระบบเปิดที่ใช้วิธีการสอนทางไกลเป็นหลัก และไม่มีชั้น

เรียนเป็นของตนเอง ดังนั้นเมื่อมหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการการสอนเสริมซึ่งเป็นการดำเนินงานในลักษณะชั้นเรียน นักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า จึงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาแล้ว ย่อมจะมีประสบการณ์ในการเรียนระดับอุดมศึกษามาแล้วจึงทำให้เคยชินกับการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมาแล้ว มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) นักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีงานทำแล้วมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ไม่มียานทำ ที่เป็นเช่นนี้เพราะนักศึกษากลุ่มที่มีงานทำย่อมมีความมุ่งมั่นในการเรียนอยู่ในระดับที่สูง กล่าวคือ มีความต้องการที่จะให้การเรียนของตนประสบผลสำเร็จอย่างมีจุดหมาย เช่น นำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพ หรืองานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น หรือประสบความสำเร็จหรือมีผลสัมฤทธิ์ในทางการเรียนที่ดี จึงอาจเห็นว่าสภาพปัจจุบันที่นักศึกษาได้รับบริการอยู่มหาวิทยาลัยน่าจะปฏิบัติได้ดีกว่านี้

5) นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นที่ไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านกรอำนวยการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกับนักศึกษากลุ่มที่

มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปเช่นกัน ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ 10,000 บาทและต่ำกว่าและกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่านักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีรายได้ 10,000 บาทและต่ำกว่า และนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย ทั้งอาจมีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวประกอบกับนักศึกษากลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า เมื่อตัดสินใจเข้ามาเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรณีวิทยาในลักษณะของการเรียนไปด้วย ทำงานไปด้วย ประกอบกับมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาต้องศึกษาจากสื่อต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้และเมื่อมหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการการสอนเสริมในลักษณะชั้นเรียนเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบปะซักถามข้อสงสัยจากการศึกษาเอกสารชุดวิชากับอาจารย์ผู้สอนทั้งยังเป็นโอกาสให้นักศึกษาได้พบปะกับเพื่อนนักศึกษาด้วยกันเพื่อทำกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียน ดังนั้นนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ค่อนข้างน้อยจึงอาจเห็นคุณค่าของเวลา การเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการการสอนเสริม หรืออาจขาดรายได้ถ้าต้องหยุดงานในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้วยเหตุนี้จึงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุดและแตกต่างกับนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาทและนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

6) นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปีกับนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 3 ปีกับนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอน

เสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นกัน ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปีที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีพื้นความรู้เดิมในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีจำนวนมากถึง 144 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ซึ่งนักศึกษากลุ่มดังกล่าวจะเคยชินกับการเรียนในชั้นเรียนตามปกติในระดับมัธยมศึกษา แต่เมื่อต้องมาเรียนด้วยตนเองกับมหาวิทยาลัยเปิด ซึ่งไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาจะต้องศึกษาจากสื่อประสมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ทั้งนี้โดยต้องศึกษาจากเอกสารการสอนชุดวิชาเป็นสื่อหลักจึงอาจเกิดปัญหาจากการเรียนด้วยตนเอง ในทางตรงกันข้ามนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปี ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง นักศึกษาสองกลุ่มดังกล่าวจึงย่อมที่จะมีประสบการณ์ในการเรียนในระดับอุดมศึกษามาก่อน จึงช่วยให้นักศึกษากลุ่มดังกล่าวสามารถปรับตัวในการเรียนได้ง่ายกว่านักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุดและแตกต่างกับนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปีและ 3 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7.3 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรณีวิทยา

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรณีวิทยาเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่ล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการสอนเสริมเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สอนตั้งแต่ 16 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 63.56 ทั้งเป็นอาจารย์สอนเสริมภายในของมหาวิทยาลัยเองจึงมีความเข้าใจการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี จึงเห็นว่าปัญหาในการ

จัดบริการการสอนเสริมเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2544 : 122) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ : ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนการศึกษาทางไกลในศตวรรษที่ 21 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยในประเทศต่างๆ ส่วนใหญ่ จะประสบปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะการจัดบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน

อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่อาจารย์สอนเสริมเห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านนักศึกษาที่เข้ารับบริการสอนเสริมที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่ต่างก็เป็นผู้ที่ประสบกับสภาพของปัญหาต่างๆ ดังกล่าว ทั้งโดยตรงและจากการบอกกล่าว/ร้องเรียนจากนักศึกษาผู้เข้ามาใช้บริการการสอนเสริม เช่น ในด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งจะเกี่ยวกับการที่ศูนย์บริการการศึกษาไม่ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ การบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะอาด และศูนย์ฯ ไม่ได้จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการกับนักศึกษา ส่วนด้านสถานที่สอนเสริมที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทไม่สะดวก มีแสงสว่างไม่เพียงพอ มีเสียงดังรบกวนจากการจัดกิจกรรมอื่นของศูนย์ หรือการก่อสร้างอาคารเรียนเพิ่มเติมทำให้เกิดทั้งเสียงดังและฝุ่นละอองรบกวน ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุที่ไม่เหมาะสม และขนาดของโต๊ะ/เก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีขนาดเล็กไม่เหมาะสมกับนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม เป็นต้น ส่วนที่เป็นปัญหาในระดับมากที่สุดด้านนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ได้แก่ การเตรียมตัวมาเข้ารับบริการการสอนเสริม ปรากฏว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้เตรียมตัวมาเข้ารับบริการสอนเสริม ทั้งไม่ได้ศึกษาเอกสารการสอนชุดวิชามาก่อนล่วงหน้า จึงส่งผลให้นักศึกษาไม่กล้าที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน การไม่ได้ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนก่อนเข้ารับการสอนเสริม ตลอดทั้ง

ความไม่พร้อมของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม เป็นต้น

7.4 แนวทางในการพัฒนาการบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน โดยเห็นว่าแนวทางในการให้บริการจัดบริการการสอนเสริมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

7.4.1 มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา (สถานศึกษาโดยความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : สพฐ.) ควรร่วมกันกำหนดนโยบายหลักสำคัญในการให้ความร่วมมือ (MOU) เพื่อการจัดบริการการศึกษา (กิจกรรมการสอนเสริม) กับนักศึกษา โดยควรจะพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จในลักษณะของ One-Stop Service Center ทั้งเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาให้มากที่สุด หรืออาจเป็นในรูปแบบของ Study Center เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet หรือเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการเรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือสื่อมัลติมีเดียอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล

7.4.2 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง LCD projector Computer DVD VCD Multimedia เป็นต้น เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (การสอนเสริม) ให้มีความเหมาะสมกับการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.4.3 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และการจัดกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครให้กับนักศึกษา ทั้งนี้ โดยมหาวิทยาลัย

จะต้องจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ศูนย์บริการการศึกษา ประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ และต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอ

7.4.4 มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพิจารณาการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานของ ศูนย์บริการการศึกษาให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

8. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการ พัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอน ทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษา การจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำ ผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 มหาวิทยาลัยควรกำหนดแนวทางในการ พัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอน ทางไกล เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจและนโยบายหลักที่สำคัญ ในการให้บริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาในระดับ ปริญญาตรี เนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง ดังนั้นการจัดบริการการสอนเสริมจะทำให้ นักศึกษา อาจารย์ และเพื่อนนักศึกษามีโอกาส ปรึกษาหารือ ช่วยเหลือ แนะนำวิธีการเรียนที่มี ประสิทธิภาพแก่กัน ทั้งยังเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการ เรียนด้วยตนเองของนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นวิธีการหนึ่งในการ ช่วยเหลือนักศึกษาและลดอัตราการออกกลางคัน

8.1.2 มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา (สถานศึกษา โดยความเห็นชอบจากสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : สพฐ.) จำเป็นจะต้อง ร่วมกันกำหนดนโยบายหลักสำคัญในการให้ความร่วมมือ (MOU) เพื่อการจัดบริการการศึกษา (กิจกรรมการสอน เสริม) กับนักศึกษา โดยควรที่จะพัฒนาศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จใน ลักษณะของ One-Stop Service Center ทั้งเพื่อเป็นการ ให้บริการกับนักศึกษาให้มากที่สุด หรืออาจเป็นในรูปของ Study Center เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของ นักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่

บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอน ทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet หรือเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Leaning Center) มีวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการ เรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือสื่อมัลติมีเดียอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับ ผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล

8.1.3 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสื่อและวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง Computer เพื่อใช้ในการ ติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์บริการการศึกษา นักศึกษา และ อาจารย์สอนเสริม กับมหาวิทยาลัยให้รวดเร็ว และทันต่อ เหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

8.1.4 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และการจัด กิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครให้กับนักศึกษา ทั้งนี้ โดยมหาวิทยาลัย จะต้องจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ศูนย์บริการการศึกษา ประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ และต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอ

8.1.5 มหาวิทยาลัยควรปรับอัตราค่าใช้จ่ายของ ศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งได้ใช้ตราเดิมมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาทุกระดับ ทั้งในส่วนของ ค่าตอบแทนผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการศูนย์ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา นักการภารโรง และยาม เป็นต้น

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนของนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม

8.2.2 ควรศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมกับ นักศึกษาที่ไม่เข้ารับบริการการสอนเสริม

8.2.3 ควรศึกษาวิจัยแนวโน้มการจัดบริการ การสอนเสริมสำหรับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

8.2.4 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและความ ต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาทั่วประเทศ

8.2.5 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
ประสิทธิภาพในการจัดการบริการการสอนเสริมในระบบการ

สอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บรรณานุกรม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). เจตคติและความพึงพอใจ
ในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา
การบริหาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
จิรรัตน์ แยมกมลิมฟูง. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ
ดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา
มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
ธีรยุทธ์ เสนิงส์ ณ อยุธยา และ เรวัจน์ สุธรรม. (2548).
การบริการการศึกษาทางไกล. เอกสารการสอน
ชุดวิชาการศึกษาทางไกล. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบ
บริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
สมคะเน คำจูน. (2553). แนวทางการให้บริการการศึกษา
ของศูนย์บริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
สุนันท์ นิลบุตร และ คณะ. (2540). การศึกษาการ
ให้บริการทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุมาลี สังข์ศรี และ คณะ. (2544). การศึกษาทางไกลใน
มหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ:
ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนาระบบ
การศึกษาทางไกลในศตวรรษที่ 21. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of
Psychological Testing*. 3rded. New York :
Harper and Row. Holmberg, B., Keegan,
D. & Sewart,
D. (1983) *Distance Education International
Perspectives*. New York : St. Martin's
Press.
Krejcie, R. V. & Morgan, D. (1970).
Determining Sample Size for Research
Activities. *Journal for Education and
Psychological Measurement*. 30 : 607 ;
November
McClelland, D.C. (1987). *Human Motivation*.
New York : Cambridge University Press.
Tunstall, Jeremy. (1974). *The Open University
Opens*. University of Massachusetts Press.
Scheffe, H. (1999). *The Analysis of Variance*.
(reprinted) New York : Wiley.