

ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

The Needs to Study Bachelor's Degree at Sukhothai Thammathirat Open University

พีริวิชญ์ รุ่งเจริญ^{1*} และ ณรงค์ฤทธิ์ มีเสมอ²

¹ศศ.บ.(สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา)/ นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและวัดผล

*Corresponding author E-mail: peerawich.run@stou.ac.th

²ศษ.บ.(คอมพิวเตอร์ศึกษา)/ นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและวัดผล E-mail: narongrit.mee@stou.ac.th

Received: May 3, 2023 / Revised: May 30, 2023 / Accepted: June 5, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ประชาชนที่สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2562 ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 661 คน และ 2) อาจารย์ประจำสาขาวิชา 12 สาขาวิชา ๆ ละ 2 คน และบุคลากรใน 3 หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา หน่วยงานละ 2 คน รวม 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์จำนวน 3 ชุด แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับใช้สัมภาษณ์กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ และกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน และแบบบันทึกการสนทนากลุ่มระหว่างการจัดประชุมสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยภาพรวมด้านหลักสูตรพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นทั้งนี้ในประเด็นต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุด ในประเด็นดังกล่าว ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยภาพรวมด้านการศึกษาทางไกลพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกประเด็นทั้งนี้ในประเด็นจัดสอนเสริมทางไกลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุด ในประเด็นดังกล่าว ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยภาพรวมด้านการบริการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากที่สุดทั้งนี้ในประเด็นเกี่ยวกับระบบแจ้งเตือนบนเว็บไซต์มีความต้องการในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน ในทุกประเด็นมีความต้องการระดับมากที่สุด และกลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์และชำระเงิน ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมาก ทั้งนี้ในประเด็นการสมัครนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนผ่านแอปพลิเคชัน และควรมีระบบการสอบออนไลน์ มีความต้องการระดับมากที่สุด ในประเด็นดังกล่าว และ 2) ปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาที่นักศึกษาพบมาจากตัวระบบรับสมัครนักศึกษาที่ไม่สะดวกแก่ผู้ใช้งานเท่าที่ควร เช่น ขั้นตอนการสมัครและคำอธิบายประกอบการสมัครที่มีความซับซ้อนและต้องการข้อมูลของนักศึกษามากเกินไป การเลือกแผนการศึกษาต้องเลือกในภายหลังเนื่องจากความไม่พร้อมของข้อมูล ข้อจำกัดในการอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครที่ถูกบังคับด้วยขนาดของไฟล์และระบบชำระเงินที่ไม่สามารถชำระเงินได้ทันที

คำสำคัญ : ความต้องการศึกษาต่อ, ปริญญาตรี, การศึกษาทางไกล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the demand for bachelor's degree level education at Sukhothai Thammathirat Open University, and 2) to analyze the issues and problems associated with student recruitment services via the Sukhothai Thammathirat Open University website. The participants in this research were: 1) a total of 661 Individuals who applied to study at Sukhothai Thammathirat University in the 2019 academic year through the university's website from November 15, 2019, to February 16, 2020. 2) two faculty members from each department and two student services staff members participated in the study, bringing the total number of participants to 30. The research instruments included three sets of online, in-depth interviews with individuals who had either not completed the application or who had completed but not paid, and a group discussion recording form for use during meetings with personnel involved in curriculum development and student services. The validity and reliability of the research instruments were verified. Data were analyzed by calculating averages and performing content analysis. The results can be summarized as follows: 1) The demand for studying at the bachelor's degree level at Sukhothai Thammathirat Open University was high among all sample groups, particularly those who completed their application but did not make a payment. This was consistent across all aspects, including curriculum overview, distance education, and educational services. Notably, there was a high demand for the implementation of an online examination system and improvements in the website's notification system and 2) The majority of problems encountered with the new student admissions service through the website stem from the complexity of the student admissions system, which was found to be inconvenient for users. For instance, the application process and instructions were too complicated and required excessive student information. The study plan selection was also problematic due to the lack of available information. Restrictions on uploading supporting documents, based on file size, and the inability to make instant payments in the payment system were further issues identified.

Keywords: Needs to Study, Bachelor's Degree, Distance Education, Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ขยายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนทั่วไป โดยใช้ระบบการสอนทางไกลในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษา ซึ่งเปิดสอนหลักสูตร 5 ระดับด้วยกัน คือ หลักสูตรปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต หลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร โดยมีสำนักบัณฑิตศึกษา กำกับดูแลรับผิดชอบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในหลักสูตรปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และสำนักทะเบียนและวัดผลโดยฝ่ายรับนักศึกษาเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลรับผิดชอบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร (วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2529) สำหรับการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรีรับสมัครผู้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าขึ้นไป นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ที่มีประสบการณ์การทำงานหลังจบการศึกษาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์สามารถสมัครเข้าเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ โดยกำหนดให้มีการจำหน่ายระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนก่อนทำการเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่ในแต่ละปีการศึกษา และเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่

ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง คือ ภาคการศึกษาต้น และภาคการศึกษาปลาย จากแนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเปิดที่ขยายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนให้มากที่สุด ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล จึงได้อำนวยความสะดวกให้ผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษาใหม่สามารถเข้าถึงในการจัดซื้อจัดหาระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษา และลงทะเบียนเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย 7-ELEVEN BookSmile เว็บไซต์ Shop24 และศูนย์หนังสือ มสธ. ส่วนผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษาใหม่สามารถสมัครได้ตามช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย อินเทอร์เน็ต และการสมัครด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยและศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. 10 แห่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2563; 2564)

ตลอดระยะเวลาการจำหน่ายระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาฯ และรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ผ่านมาพบว่า มีประเด็นปัญหาสถิติการจำหน่ายระเบียบการสมัครในแต่ละปีการศึกษามียอดการจำหน่ายระเบียบการสมัครจำนวนมาก แต่มีจำนวนผู้สมัครเป็นศึกษาน้อย โดยจากสถิติการจำหน่ายระเบียบการสมัครฯ และการรับสมัครนักศึกษาใหม่ 3 ปี ย้อนหลังพบว่า มีผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษาทุกช่องทางเฉลี่ยประมาณร้อยละ 44 ของจำนวนระเบียบการสมัครที่จำหน่ายได้ ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลจึงมีความต้องการศึกษาว่าเหตุใดผู้สนใจที่สั่งซื้อระเบียบการสมัครอีกร้อยละ 56 จึงไม่ตัดสินใจสมัครเรียนกับทางมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากแนวทางเดิมการจำหน่ายระเบียบการสมัครฯ และการรับสมัครนักศึกษาจะดำเนินการผ่านทางไปรษณีย์เท่านั้น จึงทำให้ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล ไม่สามารถติดต่อกับผู้ที่สั่งซื้อระเบียบการสมัครได้ ดังนั้นในปี พ.ศ. 2562 ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลจึงได้พัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยร่วมกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด โดยระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้สามารถตอบสนองนโยบายคณะกรรมการปฏิรูปมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้มีการปรับปรุงแนวทางการจัดการศึกษาทางไกลในระดับการศึกษาขั้นปริญญาตรีรูปแบบใหม่ที่ได้เพิ่มแผนการศึกษาจาก 1 แผนการศึกษา เป็น 3 แผนการศึกษา คือ แผนการศึกษา ก1 จัดการศึกษารูปแบบเดิม ใช้การสอบไล่ปลายภาคในการประเมินผลการเรียนรู้เนื้อหาชุดวิชาหน่วยที่ 1-15 แผนการศึกษา ก2 จัดการศึกษาโดยใช้การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาคในการประเมินผลการเรียนรู้ และแผนการศึกษา ก3 จัดการศึกษาแบบกิจกรรมร่วมเรียนรู้ โดยมีกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค โดยได้เริ่มดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562 ผ่านระบบนี้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563

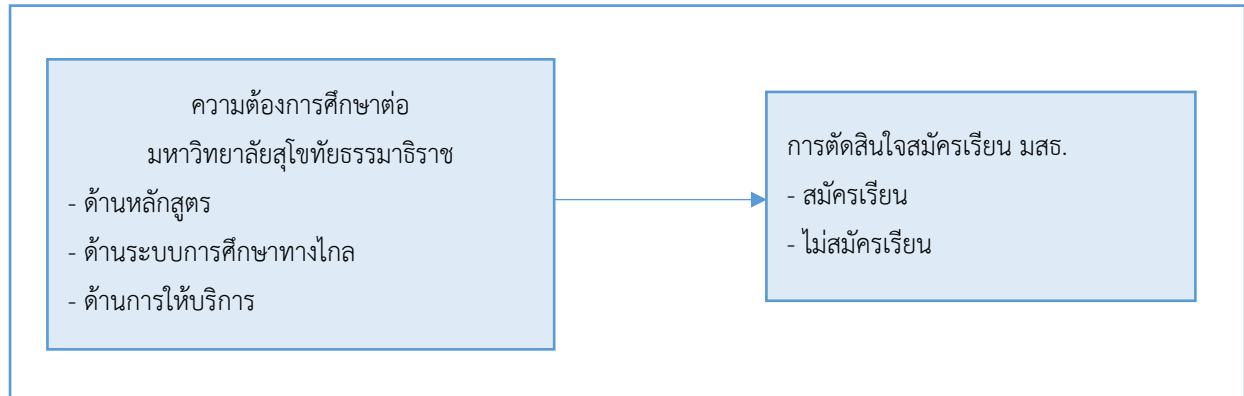
จากที่กล่าวมา ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้สมัครเข้าใช้ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาถึงความต้องการในการศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ การให้บริการ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และความต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในการสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์ โดยผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่สามารถนำไปใช้พัฒนาระบบการรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่สนใจศึกษากับมหาวิทยาลัย ทำให้มีผู้มาสมัครเรียนมากขึ้น ตลอดจนนำไปใช้ปรับปรุงนโยบาย หลักสูตรและการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และตอบสนองกับวิถีชีวิตใหม่ในสังคมยุคปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช และวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ประชาชนที่สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 โดยสมัครช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวน 6,616 คน ซึ่งมีผู้สนใจเข้าใช้บริการระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ จำนวน 6,616 ราย ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยในจำนวนผู้เข้าใช้ระบบนี้สามารถจำแนกข้อมูลการเข้าใช้ระบบได้ออกเป็น 3 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1.1 กลุ่มผู้เข้าใช้ระบบที่ดำเนินการสมัครบนระบบไม่สำเร็จ (ไม่ดำเนินการจนเสร็จสิ้นระบบ) จำนวน 2,316 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบทั้งหมด

1.1.2 กลุ่มผู้เข้าใช้ระบบที่ดำเนินการกรอกข้อมูลใบสมัครพร้อมแนบหลักฐานเอกสารประกอบการสมัครเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บนระบบสำเร็จ แต่ไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียน จำนวน 2,416 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.52 ในจำนวนนี้มีผู้เลือกแผนการศึกษา ก1 อย่างเดียวโดยไม่เลือกแผนการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 1,181 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.88 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ยังไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียนและมีผู้เลือกแผนการศึกษา ก2 และแผนการศึกษา ก3 จำนวน 1,235 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.12 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ยังไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียน

1.1.3 กลุ่มผู้เข้าใช้ระบบที่ดำเนินการกรอกข้อมูลใบสมัครพร้อมแนบหลักฐานเอกสารประกอบการสมัครเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บนระบบสำเร็จ ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและค่าลงทะเบียนเรียนแล้ว จำนวน 1,884 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ในจำนวนนี้มีผู้เลือกแผนการศึกษา ก1 อย่างเดียวโดยไม่เลือกแผนการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 889 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.19 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียนและมีผู้เลือกแผนการศึกษา ก2

และแผนการศึกษา ก3 จำนวน 995 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.81 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียน

1.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชา และบุคลากรในหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา และสำนักคอมพิวเตอร์

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

2.1 ประชาชนที่สมัครเรียน มสธ. ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562 โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยการสุ่มอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) 10% ของประชากรคิดเป็น 661 คน และจำแนกผลตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังนี้

2.1.1 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ จำนวนอย่างน้อย 232 คน

2.1.2 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน จำนวนอย่างน้อย 241 คน

2.1.3 กลุ่มที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงินแล้ว จำนวนอย่างน้อย 188 คน

2.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชา 12 สาขาวิชา ๆ ละ 2 คน และบุคลากรในหน่วยงานสำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา และสำนักคอมพิวเตอร์ หน่วยงานละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

3. เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

3.1.1 แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 3 ชุด (แบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก ข) โดยแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษได้แก่ (1) กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ (2) กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน (3) กลุ่มที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน

3.1.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาอุปสรรคและเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเรียนกับ มสธ.

3.1.3 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เป็นแบบบันทึกระหว่างการจัดประชุมสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

3.2 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1 ความตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3.2.2 ความเที่ยง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน โดยแยกตามกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ๆ ละ 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง แบบสอบถามกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90 แบบสอบถามกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 แบบสอบถามกลุ่มที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95

4. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

4.1 จัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางอีเมลของกลุ่มตัวอย่าง ที่สมัครผ่านช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

4.2 สัมภาษณ์เชิงลึกกับนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียน มสธ. และประชาชนกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ และกลุ่มที่กรอกสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน จำนวนกลุ่มละ 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเพราะสามารถยืดหยุ่นและกระทำได้โดยง่ายและมีความต่อเนื่องของคำถามสามารถเจาะลึกการตั้งแนวคำถามหลักไว้ก่อนล่วงหน้าเป็นแบบกว้าง ๆ เพื่อให้มีจุดยืนและประเด็นที่ต้องสัมภาษณ์ ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ไม่มีการกำหนดหรือเรียงลำดับหัวข้อคำถาม

4.3 จัดประชุมการสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร การให้บริการนักศึกษา เพื่อตอบสนองกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 30 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านหลักสูตร ด้านการศึกษาทางไกล และด้านบริการการศึกษาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลระดับการปฏิบัติตามเกณฑ์ประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา

ประเด็นการทราบถึงข่าวการเปิดรับสมัครนักศึกษาผ่านทางเว็บไซต์จากช่องทางต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มรับทราบจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด ประเด็นสถานที่ที่ใช้บริการระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เลือกที่พักอาศัยของตนเองเป็นสถานที่ที่ใช้บริการระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด ประเด็นสาเหตุในการเลือกสมัครเป็นนักศึกษา มสธ. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เลือกสมัครเป็นนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มากที่สุดเนื่องจาก มีความสะดวก ไม่ต้องเดินทาง ประเด็นการรับรู้ถึงบริการที่ทาง มสธ. จัดให้กับนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มรับทราบถึงบริการการรับลงทะเบียนหลากหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต ธนาคาร ไปรษณีย์ มากที่สุด ประเด็นสาเหตุที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงินและกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน เนื่องจาก สามารถเรียนอยู่ที่บ้าน ไม่ต้องเข้าชั้นเรียน ทำงานควบคู่กับการเรียนได้ มากที่สุด ประเด็นความสนใจที่จะสมัครเรียนกับ มสธ. ในสาขาวิชาต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน สนใจใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการมากที่สุด

1.2 ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พบว่าความต้องการทางด้านหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น ทั้งนี้ในประเด็นมหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องที่กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุด

ความต้องการทางด้านการศึกษาทางไกล กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น ทั้งนี้ในประเด็นจัดสอนเสริมทางไกลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Live, Microsoft Teams ที่กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุด

ความต้องการด้านบริการการศึกษา กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากทั้งนี้ในประเด็นเกี่ยวกับการมีระบบการตรวจสอบบริการต่าง ๆ เช่น การส่งเอกสารการสอน สถานที่สอบ การเข้าอบรมต่าง ๆ บนเว็บไซต์มีความต้องการระดับมากที่สุด กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน มีระดับความต้องการมากที่สุดในทุกประเด็น และกลุ่มกรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมาก ทั้งนี้ในประเด็นระบบการรับสมัครนักศึกษาใหม่และลงทะเบียนเรียนผ่านโปรแกรมสื่อสารในโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) และมีระบบการสอบออนไลน์มีความต้องการระดับมากที่สุด

1.3 ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยได้และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ

ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเรียนได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน สาเหตุหลักที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่สามารถทำการสมัครเรียนกับทางมหาวิทยาลัยได้นั้นเนื่องมาจาก 1) ความไม่พร้อมทางด้านทุนทรัพย์ 2) ความไม่เข้าใจเชิงระบบ ทั้งในระบบการสมัคร วิธีการลงทะเบียนเรียน และขั้นตอนในการชำระเงิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้ให้ข้อเสนอแนะมีหลายประเด็นด้วยกัน สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) มีความต้องการหลักสูตรใหม่ ๆ ที่มีความหลากหลาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการในตลาดงานในอนาคตได้ 2) ควรปรับปรุงระบบการส่งเอกสารการสอนให้รวดเร็วมากขึ้น หรือเปลี่ยนรูปแบบเป็น e-book 3) ควรมีช่องทางการติดต่อกับมหาวิทยาลัยที่หลากหลายมากขึ้นกว่าปัจจุบัน 4) ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนเสริมและพฤติกรรมของผู้สอน และ 5) ระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่นานเกินไปควรปรับให้สั้นลง

1.4 ผลการสรุปการประชุมระดมความคิดเห็นประเด็นความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

จากการจัดประชุมการสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถสรุปประเด็นการประชุมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความต้องการศึกษาต่อ ได้ดังนี้

ประเด็นความต้องการทางด้านหลักสูตร 1) มสธ. ควรเพิ่มหลักสูตรที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน 2) เนื้อหาในหลักสูตรมีทฤษฎีมากเกินไป ควรปรับปรุงให้มีการปฏิบัติมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ 3) ควรมีหน่วยงานสำหรับรวบรวมข้อมูลนักศึกษา และส่งต่อไปกับสาขาวิชาเพื่อนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรอยู่ตลอดเวลา 4) มสธ. ควรวิเคราะห์ความต้องการของตลาด ก่อนที่จะทำการเปิดหลักสูตรใหม่

ประเด็นความต้องการทางด้านการศึกษาทางไกล 1) พัฒนาสื่อการสอนให้เป็นรูปแบบออนไลน์ให้ได้มากที่สุด 2) ขยายฐานการศึกษาให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ 3) ประชาสัมพันธ์ระบบการศึกษาทางไกลและการเรียนการสอน

ประเด็นความต้องการด้านบริการการศึกษา 1) ควรมี application ของ มสธ. โดยเฉพาะ 2) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่ายขึ้น 3) เพิ่มช่องทางตอบปัญหาแก่ผู้สนใจสมัครเรียน 4) ปรับปรุงวิธีการชำระเงินบริการต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

2.1 ผลการวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์

2.1.1 ภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ 1) ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานมากเกินไป 2) ความเสถียรของระบบสมัครเรียนยังไม่ดีเท่าที่ควร 3) ขั้นตอนการสมัครที่ยุ่งยากเกินไป 4) รายละเอียดในการสมัครเรียนมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนในการสมัคร 5) ช่องทางในการชำระเงินน้อยเกินไป

2.1.2 ขั้นตอนและคำแนะนำประกอบการสมัครเรียน 1) การใช้ข้อความบนระบบไม่ชัดเจน 2) เจ้าหน้าที่ Call Center ให้คำแนะนำได้ไม่ดีเท่าที่ควร 3) ขั้นตอนการสมัครมากเกินความจำเป็น 4) ระบบการสมัครไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้เท่าที่ควร

2.1.3 การกรอกข้อมูลวุฒิการศึกษาเพื่อนำมาตัดสินใจเลือกหลักสูตรที่ท่านสามารถสมัครเรียนได้ 1) ขั้นตอนมีความซับซ้อนมากเกินไป 2) ตัวเลือกในการเลือกวุฒิการศึกษาไม่ครบถ้วน 3) ระบบยังสามารถเลือกวุฒิที่ไม่สามารถเรียนในหลักสูตรดังกล่าวได้ 4) ระบบไม่รองรับกับ Device อื่น ๆ นอกจากคอมพิวเตอร์

2.1.4 ระบบการสมัครสมาชิกและยืนยันตัวตนด้วยอีเมล 1) ไม่เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี 2) สมควรเพิ่มช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นตัวเลือกในการยืนยันตัวตน

2.1.5 การเลือกชุดวิชา การเลือกแผนการศึกษา และการเลือกสถานที่จัดสอบ 1) ขั้นตอนการเลือกชุดวิชา มีความซับซ้อนในการใช้งาน 2) ขั้นตอนการใช้งานมีความซ้ำซ้อนเช่น เมื่อเลือกชุดวิชาสำเร็จแล้ว ต้องทำการรอและเข้ามาดำเนินการเลือกแผนการศึกษาอีกครั้ง 3) อยากให้หน้าจอแสดงผลการเลือกชุดวิชาแสดงวันเวลาสอบตั้งแต่วันที่เลือกหลักสูตร

2.1.6 การอัปโหลดรูปภาพ การอัปโหลดเอกสารการสมัครและการแจ้งสถานะการอัปโหลด 1) ระบบขาดการอธิบายอย่างง่าย เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน 2) ระบบควรรองรับรูปแบบไฟล์และขนาดของภาพที่หลากหลาย 3) อยากให้มหาวิทยาลัยขยายเวลาในการอัปโหลดเอกสารหลังจากที่ปิดรับสมัคร 4) มหาวิทยาลัยใช้เอกสารมากเกินไปในการรับสมัคร

2.1.7 การพิมพ์ใบชำระเงิน และการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต 1) ระบบไม่สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ 2) หลักฐานการชำระเงินไม่แสดงข้อมูลรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ 3) สมควรยกเลิกค่าธรรมเนียมการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 4) ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายมากขึ้น

2.1.8 การตรวจสอบสถานะการสมัครเป็นนักศึกษา 1) ใช้เวลานานในการตรวจสอบเอกสาร 2) ระบบแจ้งสถานะการสมัคร ใช้เวลานานในการอัปเดตและตรวจสอบยากเนื่องจาก ไม่แจ้ง Timeline 3) เห็นสมควรให้แจ้งสถานะการสมัครอย่างต่อเนื่องว่าอยู่ที่ขั้นตอนใด ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้สมัครระบุไว้ 4) หน้าจอ Interface ใช้งานยากจุดสังเกตสำคัญน้อยเกินไป

2.2 ผลการสรุปการประชุมระดมความคิดเห็นภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษาช่องทางอินเทอร์เน็ต

จากการจัดสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถสรุปประเด็นการประชุมที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษาช่องทางอินเทอร์เน็ต ได้ดังนี้ 1) บนระบบรับสมัครมีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่ซับซ้อนเกินไป 2) จัดทำระบบการสมัครที่ตอบโต้กับผู้ไม่ชำนาญการใช้เทคโนโลยี 3) เห็นควรทดสอบระบบให้สามารถทำการสมัคร 1 ครั้ง ควรไม่เกิน 15 นาที ก่อนการเปิดรับสมัคร 4) ควรมี link

สำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ เช่น โครงการต่าง ๆ ที่ให้การช่วยเหลือในด้านนี้ 5) เห็นสมควรให้มหาวิทยาลัยเปิดรับสมัครนักศึกษาตลอดเวลาทั้งปี โดยทางมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดภาคการศึกษาให้แก่ผู้สมัคร 6) เห็นสมควรให้มีคู่มือการสมัครผ่านช่องทางเว็บไซต์ 7) เพิ่มวิธีการในการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัย

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำประเด็นที่สำคัญมาสรุปและอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.1 ด้านหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อความต้องการทางด้านหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน คือกลุ่มที่ยังไม่ทำการตัดสินใจสมัครเรียนกับ มสธ. ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องมากที่สุด ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์และชำระเงิน คือกลุ่มที่ตัดสินใจสมัครเรียนกับ มสธ. แล้ว

มีความต้องการหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตได้มากที่สุด ในส่วนของตัวแทนบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็นได้ให้ข้อเสนอแนะด้านหลักสูตร ดังนี้ มสธ. ควรมีหน่วยงานที่ดูแลด้านข้อมูลนักศึกษาเพื่อประกอบ การพัฒนาหลักสูตร มสธ. ควรมีหน่วยงานที่จริงจังในการพัฒนาหลักสูตร ไม่ควรให้เป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่มีภาระหน้าที่ในการสอนมากพออยู่แล้ว ควรศึกษาถึงความต้องการที่ลูกค้าต้องการอะไรในการปรับหลักสูตร เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทางด้านหลักสูตร นั้น แสดงให้เห็นถึงมุมมองของกลุ่มที่ยังไม่ทำการตัดสินใจสมัครเรียนกับ มสธ. ว่า ณ ปัจจุบันที่ทาง มสธ. เปิดสอน ถึง 12 สาขาวิชา แต่หลักสูตรต่าง ๆ บางหลักสูตรอาจมีความล้าสมัยไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ได้เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้ตรงกับความต้องการด้านหลักสูตร คือ ควรเพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

สาเหตุของการเปิดหลักสูตรใหม่แต่ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้นั้น เนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้พัฒนาหลักสูตรกับกลุ่มเป้าหมาย สาเหตุอาจจะมาจากความไม่พร้อมของข้อมูลในการที่จะนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ ภาระงานของอาจารย์ที่มากเกินไป หรือ มสธ. ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหน้าที่ในการพัฒนาหลักสูตรอย่างจริงจัง ซึ่งต้องหาแนวทางการแก้ไขต่อไป

1.2 ด้านการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อความต้องการด้านการศึกษาทางไกล กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงออกถึงความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนปัจจุบันมากที่สุด ในส่วนของตัวแทนบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็นได้ให้ข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การเสนอให้จัดทำเอกสารการสอนเป็นรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) การจัดตั้งชุมชนนักศึกษานระบบ Social Media ต่าง ๆ

ตามที่ กาญจนา วัฒนสุนทรและรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2548) ได้ทำวิจัยพบว่า ด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย สื่อที่นักเรียนต้องการให้ใช้ประกอบการเรียนการสอนลำดับที่ 1 คือสื่อสิ่งพิมพ์ แต่ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม และบุคลากรของ มสธ. เองก็มีมุมมองต่อรูปแบบวิธีการศึกษาที่เปลี่ยนไป จะเห็นได้ว่า ณ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีอิทธิพลต่อวิถีการดำเนินชีวิตเรามากกว่าในอดีต ซึ่งส่งผลให้การดำเนินชีวิตในหลาย ๆ ด้านนั้นเปลี่ยนไป ระบบการศึกษาเองก็เป็นอีกหนึ่งอย่างที่ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกันเนื่องจากสังคมปัจจุบันมีการยอมรับและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ควบคู่ไปกับการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับที่ ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าขั้นตอนการยอมรับเทคโนโลยีขั้นที่ 5 คือการปฏิบัตินำไปใช้จริง ซึ่งบุคคลยอมรับวิทยากรใหม่ ๆ ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์แล้ว มหาวิทยาลัย

เองก็ต้องปรับตัวตามกระแสความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต และดำเนินตามปณิธานของมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง

1.3 ด้านการบริการการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อความต้องการด้านบริการการศึกษา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริการนักศึกษามากที่สุด ในส่วนของตัวแทนบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่เข้าร่วมการประชุมระดมความคิด ได้ให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง เช่น ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาผ่าน Socialmedia ต่าง ๆ ควรพัฒนา Application ของมหาวิทยาลัย ควรพัฒนาระบบติดตามนักศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเรียนจนจบการศึกษา เป็นต้น

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารถึงแม้ว่าทางมหาวิทยาลัยเองนั้นก็ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นอีกช่องทางในสื่อสารกับนักศึกษาแล้วก็ตาม แต่สิ่งที่แสดงออกผ่านผลการวิจัยทำให้พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังมีความต้องการในการบริการการศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มหาวิทยาลัยแก้ไขด้านการบริการมีหลากหลายปัญหาด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารการสอนและไม่สามารถติดตามสถานะเอกสารได้ ปัญหาเรื่องช่องทางการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัย ปัญหาเรื่องการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัย ส่งผลถึงความคลาดเคลื่อนในการติดต่อได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจจะส่งผลเสียกับทั้งตัวนักศึกษาและทางมหาวิทยาลัยเองได้ในอนาคต ถ้ายังไม่มีความเห็นแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องและยั่งยืน

2. ปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ด้วยรูปแบบคำถามปลายเปิด ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้เว็บไซต์รับสมัครนักศึกษา จุดแข็งของระบบและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

2.1 ภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษา จากผลวิจัยพบว่า มีทั้งคำชมและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะผ่านประสบการณ์การใช้งานระบบรับสมัครด้วยตนเอง

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่าในกลุ่มผู้ที่มีความเข้าใจพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับหนึ่งมองว่าระบบการรับสมัครนักศึกษา ณ ตอนนี้เป็นระบบที่สะดวกขึ้นกว่าระบบก่อนหน้านี้เป็นอย่างมากตอบโจทย์แก่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้รับความสะดวกสบายในการสมัครเป็นนักศึกษาที่ไม่สะดวกในการเดินทางเป็นอย่างยิ่ง แต่ในกลุ่มที่ไม่มีความชำนาญพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ยังมองว่าระบบอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้งานค่อนข้างยาก ไม่ตอบโจทย์กับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเท่าที่ควร ตัวอย่างเช่น จำนวนข้อมูลが多เกินไป ความซับซ้อนของระบบ วิธีการใช้ระบบแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

2.2 ขั้นตอนการสมัครและคำอธิบายประกอบการรับสมัคร จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกัน ที่พูดถึงขั้นตอนในการสมัครเรียนว่ามีความซับซ้อนในการสมัครมากเกินไป ระบบต้องการข้อมูลในการสมัครแต่ละครั้งมากเกินไป และในส่วนของคำอธิบายประกอบการสมัครส่วนใหญ่เป็นคำอธิบายในรูปแบบตัวอักษรแทบทั้งหมด ซึ่งยากต่อการทำความเข้าใจ เพราะในบางหัวข้อบนเว็บไซต์เลือกใช้คำที่มีความเป็นทางการมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนในการสมัครได้

จากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบนั้น สาเหตุส่วนใหญ่เนื่องจากการต้องการข้อมูลของผู้สมัครเป็นนักศึกษามากเกินไป ความจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น สถานภาพ รายได้ แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการศึกษา เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่จำเป็นที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ในการเริ่มต้นสมัคร ควรที่จะร้องขอเฉพาะข้อมูลสำคัญที่ใช้สำหรับการสมัครเท่านั้น และในส่วนของคำอธิบายในเว็บไซต์ได้มีการทำขั้นตอนประกอบการสมัครที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายแล้ว อาจจะด้วยปัญหาของการกรอกข้อมูลที่มากเกินไปจนจำเป็นอย่างยิ่งหรืออาจจะด้วยทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ของตัวผู้สมัครเองที่ทำให้ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้ระบบ ซึ่งในอนาคตจำเป็นจะต้องหาแนวทางการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้สนใจสมัครเรียนต่อไป

2.3 การเลือกชุดวิชาและแผนการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้ให้ทั้งคำชมถึงตัวระบบที่มีความครบถ้วนของข้อมูล สามารถทำความเข้าใจได้ด้วยตนเองและได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาที่พบในการใช้งาน ขั้นตอนดังกล่าว 2 ส่วนด้วยกัน (1) การเลือกชุดวิชา พบถึงปัญหาความซับซ้อนของตัวระบบ ตัวระบบไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเท่าที่ควร พบข้อบกพร่องของระบบ เช่น ระบบแสดงชุดวิชาที่ไม่ได้บรรจุอยู่ในหลักสูตร เป็นต้น (2) การเลือกแผนการศึกษา พบถึงปัญหาขั้นตอนและช่วงเวลาในการเลือกแผนการศึกษา ระบบไม่สามารถเลือกแผนการศึกษาพร้อมกับการเลือกชุดวิชาได้ จำเป็นจะต้องล็อกคีย์เพื่อเข้ามาเลือกแผนการศึกษาหลังจากที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา และปัญหาช่วงเวลาที่ไม่มีสอดคล้องกันระหว่างการเลือกแผนการศึกษาและการรับสมัครนักศึกษา คือ ผู้สมัครถ้าสมัครเรียนหลังจากการปิดการเลือกแผนการศึกษาจะไม่สามารถดำเนินการเลือกแผนการศึกษาได้

จากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบนั้น ในส่วนของการเลือกชุดวิชา สาเหตุเนื่องจากช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้งานระบบ เป็นช่วงเริ่มต้นที่ฝ่ายรับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบรับสมัครนักศึกษาได้รับความร่วมมือกับบริษัท เคนเตอร์เซอร์วิส ในการพัฒนาระบบรับนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดข้อบกพร่องดังกล่าวในช่วงแรกของการเปิดใช้งานระบบ แต่ ณ ปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนดังกล่าว และพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษา และในส่วนของการเลือกแผนการศึกษา ตัวระบบรับสมัครได้ถูกออกแบบมาให้รองรับกับการเลือกแผนการศึกษาควบคู่ไปกับการเลือกชุดวิชา แต่เนื่องจากความไม่พร้อมของมหาวิทยาลัยในการส่งรายชื่อชุดวิชาที่สามารถเลือกแผนการศึกษา ก2 และ ก3 ทำให้ฝ่ายรับนักศึกษาไม่สามารถที่จะนำข้อมูลเข้าระบบและให้ผู้สมัครทำการเลือกแผนการศึกษาพร้อมกับการเลือกชุดวิชาได้ ส่งผลให้ผู้สมัครจำเป็นต้องเลือกแผนการศึกษาในภายหลัง ในส่วนของปัญหาเรื่องการปิดการเลือกแผนการศึกษาก่อนการปิดรับสมัครนักศึกษา สาเหตุมาจากความจำเป็นที่จะต้องรวบรวมข้อมูลผู้สมัครเป็นนักศึกษาที่ได้ทำการเลือกแผนการศึกษา ก2 และ ก3 และส่งต่อกิจกรรมจัดสอบเพื่อวางแผนการดำเนินการจัดสอบต่อไป แต่ด้วยความประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการขยายเวลารับสมัครนักศึกษาออกไป ส่งผลให้ผู้สมัครที่ทำการสมัครหลังจากการปิดระบบเลือกแผนการศึกษาได้รับผลกระทบดังกล่าวเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น

2.4 การอัปโหลดไฟล์ภาพประกอบการสมัคร จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3กลุ่ม พบปัญหาในขั้นตอนดังกล่าว ปัญหาที่พบได้แก่ ข้อจำกัดของชนิดของไฟล์ภาพที่ใช้ในการอัปโหลดต้องเป็นไฟล์ .JPEG เท่านั้น ขนาดของไฟล์ภาพที่ระบบกำหนดให้สามารถอัปโหลดได้ไม่สอดคล้องกับขนาดไฟล์ภาพค่าเริ่มต้นของโทรศัพท์มือถือของผู้สมัคร จำนวนเอกสารที่ผู้สมัครต้องทำการอัปโหลดมากเกินไป จากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบ เนื่องจากในช่วงแรกของการเปิดระบบรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทางผู้พัฒนาเล็งเห็นถึงขนาดพื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่มีอย่างจำกัด ส่งผลให้การออกแบบระบบการอัปโหลดมีข้อจำกัดในเรื่องของประเภทไฟล์ภาพและขนาดของไฟล์ภาพที่สามารถทำการอัปโหลดได้ ซึ่งถ้าไฟล์ภาพของผู้สมัครมีขนาดมากเกินไปอาจจะส่งผลถึงปริมาณพื้นที่จัดเก็บที่ไม่เพียงพอและกระทบกระบวนการทำงานของผู้ที่รับผิดชอบ แต่ทางฝ่ายรับนักศึกษาได้แก้ปัญหาโดยการพัฒนาลิงค์สำหรับการปรับขนาดรูปภาพเพื่อความสะดวกในการอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครนักศึกษา ในประเด็นจำนวนเอกสารที่ต้องทำการอัปโหลดมากเกินไป ที่ผ่านมาจากฝ่ายรับนักศึกษาประสบปัญหาการติดตามทวงถามเอกสารจากนักศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากนักศึกษาบางรายหลังจากได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาแล้วปรากฏว่าไม่สามารถติดตามทวงเอกสารที่โอนไปก่อนขึ้นทะเบียนได้ทำให้เกิดผลกระทบไปยังหลายหน่วยงานด้วยกัน จึงเป็นที่มาถึงการเรียกเอกสารประกอบการสมัครตั้งแต่เริ่มต้นการสมัคร

2.5 ระบบการชำระเงิน จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาในขั้นตอนดังกล่าวปัญหาที่พบได้แก่ ระบบไม่สามารถส่งพิมพ์ใบชำระเงินได้ ช่องทางการชำระเงินน้อยเกินไป มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตพิจารณาผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบ ในระบบการชำระเงิน ประเด็นระบบไม่สามารถส่งพิมพ์ใบชำระเงินได้มีหลายสาเหตุด้วย เช่น ความเสถียรของระบบ ณ ช่วงเวลาที่ผู้สมัครส่งพิมพ์ใบชำระเงิน ความเข้าใจของตัวผู้สมัครในขั้นตอนการส่งพิมพ์ใบชำระเงิน เป็นต้น ประเด็นช่องทางสำหรับการชำระเงินน้อยเกินไปนั้น เนื่องจากเป็นข้อตกลงระหว่าง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ว่าด้วยเงื่อนไข บริษัทจะดำเนินการจัดทำระบบรับสมัครนักศึกษาให้แก่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ และควบคุม ช่วยเหลือ ดูแลระบบเป็นเวลาทั้งสิ้น 5 ปี แต่ทางมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชจำเป็นต้องให้ผู้สมัครชำระเงินผ่านช่องทางที่บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด กำหนด เท่านั้น ในประเด็นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต นั้นเนื่องจาก เป็นข้อตกลงของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่กำหนดช่องทางการชำระเงินการที่นักศึกษาต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นสิทธิของทางบริษัทในการที่จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ทางมหาวิทยาลัยไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าว

3. สาเหตุและปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเป็นนักศึกษาได้

สาเหตุและปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเป็นนักศึกษาได้ จากการวิจัยพบว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน ตัดสินใจไม่สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มาจากสาเหตุหลัก คือ ความไม่พร้อมทางด้านทุนทรัพย์ อาจจะมีปัญหาส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง หรือการไม่ทราบถึงโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยให้การช่วยเหลืออยู่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นข้อเสนอแนะที่มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ทั้งในด้านหลักสูตร ด้านการศึกษาทางไกล ด้านการบริการการศึกษาและพัฒนาระบบบริการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้สนใจสมัครเรียนในอนาคตได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 พัฒนา Application มหาวิทยาลัยควรมี Application อย่างเป็นทางการที่ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าปัจจุบัน Smartphone เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วและทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งตัว Application เองก็จะเป็นตัวแทนสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยกับประชาชนเช่นกัน โดยการพัฒนา Application เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ควรที่จะรวดเร็ว ครอบคลุม และถูกต้อง จึงควรประกอบไปด้วยระบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ระบบการประชาสัมพันธ์ ระบบควรมีการนำเสนอข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ เช่น วันที่เปิดรับสมัคร ประกาศตารางสอบ รายละเอียดของแต่ละสาขาวิชา เป็นต้น เพื่อให้เป็นแนวทางในการตัดสินใจสมัครเรียนของผู้ที่สนใจที่จะสมัครเรียนกับมหาวิทยาลัย

1.1.2 ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ เนื่องจากระบบปัจจุบันที่ทางฝ่ายรับนักศึกษาใช้อยู่ เป็นระบบที่ถูกออกแบบจากหน่วยงานภายนอก ทำให้เมื่อประสบปัญหาในเชิงระบบทางฝ่ายรับนักศึกษาไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยตนเองจำเป็นต้องประสานงานไปยังทีมงานผู้ดูแลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้า และขาดความต่อเนื่องในการใช้งานของผู้สมัครเรียน หากแต่มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาระบบดังกล่าวด้วยตนเอง จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวได้ทันที และสามารถพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้สนใจสมัครเรียนได้ตลอดเวลา

1.1.3 ระบบติดตามนักศึกษา ระบบดังกล่าวในที่นี้ หมายถึง ระบบที่จะคอยติดตาม สอบถาม และแจ้งเตือนแก่นักศึกษาอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่น คอยติดตามนักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียนเพราะเหตุใดและแจ้งมายังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ระบบคอยสอบถามความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยต้องการสอบถามนักศึกษาเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาต่อไป การแจ้งเตือน ระบบจะแจ้งเตือนถึงกำหนดการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ เช่น กำหนดการสอบ สถานที่สอบที่ผ่านได้ระบุไว้ วันที่เปิดรับหรือสิ้นสุดการลงทะเบียนเรียน กำหนดการรับปริญญา เป็นต้น

1.1.4 ช่องทางสอบถามให้คำปรึกษา Chatbox online ควรมีช่องทางดังกล่าวไว้สำหรับนักศึกษาและบุคคลภายนอกที่สนใจสมัครเรียนกับทางมหาวิทยาลัย โดยเบื้องต้นควรมีหมวดหัวข้อคำถามใน Chatbox เพื่อที่จะดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในหมวดคำถามนั้นเพื่อความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้งาน

1.1.5 ระบบคำร้องออนไลน์ คือ ระบบสำหรับนักศึกษาที่มีความประสงค์ จะทำการยื่นคำร้องต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น คำร้องทั่วไป คำร้องเปลี่ยนที่อยู่ คำร้องขอเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล คำร้องขอย้ายสังกัดวิชา คำร้องขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น โดยระบบจะถูกออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งานจัดหมวดหมู่หัวข้อคำร้องอย่างชัดเจนสามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบได้ มีระบบสถานะแจ้งเตือนว่าทางมหาวิทยาลัยได้รับคำร้องและเอกสารประกอบเรียบร้อยแล้ว

1.1.6 ระบบแจ้งเตือนการติดตามสถานะเอกสาร ระบบดังกล่าว มีหน้าที่สำหรับแจ้งเตือนสถานะเอกสารต่าง ๆ ของนักศึกษา เช่น เอกสารการสอน บัตรประจำตัวนักศึกษา หนังสือตอบรับการเป็นนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งระบบดังกล่าวจะเริ่มต้นใช้งานเมื่อผู้สมัครได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา และเมื่อมหาวิทยาลัยส่งออกเอกสารต่าง ๆ ไปยังนักศึกษา ระบบจะแจ้งเตือนไปยังนักศึกษาถึงสถานะเอกสารว่าอยู่ในขั้นตอนใด และมีเลขที่ติดตามเอกสารประกอบ

1.2 พัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษา หลังจากการเปิดระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ได้รับการพัฒนาจากบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และการทำวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานต่อไปในอนาคต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 ระบบต้องเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน จากปัญหาขั้นตอนการสมัครที่ซับซ้อน ทางฝ่ายรับนักศึกษาควรนำข้อบกพร่องดังกล่าวไปแก้ไข ในตัวระบบให้มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนแต่ยังคงซึ่งความครบถ้วนของข้อมูล นำข้อคำถามที่ไม่จำเป็นในการสมัครออกจากระบบ และควรทดสอบระบบก่อนทำการเปิดใช้จริง ผู้ใช้งานควรใช้เวลาในการสมัครนักศึกษา 1 ครั้งไม่เกิน 15 นาที

1.2.2 การเลือกชุดวิชาและแผนการศึกษา ควรตรวจสอบความถูกต้องของชุดวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาค การศึกษาในรายละเอียดของชุดวิชาเช่น รหัสชุดวิชา ชื่อชุดวิชา วันที่สอบ ราคาค่าชุดวิชา และตรวจสอบหลักสูตรต่าง ๆ ต้องทำการลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาใดบ้าง ก่อนการเปิดระบบจริง ในส่วนของการเลือกแผนการศึกษา ตัวระบบนั้นรองรับให้สามารถเลือกแผนการศึกษาพร้อมกับการเลือกชุดวิชาได้ แต่อาจจะด้วยปัญหาของแต่ละสาขาวิชาทำให้ไม่สามารถแจ้งรายละเอียดของชุดวิชาว่าเปิดสอนในแผนการศึกษาใดบ้าง ได้ทันตามกำหนดการเปิดรับสมัครนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเข้าไปตรวจสอบถึงปัญหาของแต่ละสาขาวิชาและวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการส่งต่อข้อมูล

1.2.3 คำอธิบายประกอบการสมัคร ควรมีรูปแบบในการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้ระบบสมัครนักศึกษา นอกเหนือจากการอธิบายด้วยข้อความ เช่น จัดทำคลิปวิดีโอประกอบการสมัครลงบน Social media ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงได้ง่าย รูปแบบของคลิปวิดีโอควรเป็นรูปแบบที่ทำความเข้าใจได้ง่ายเนื้อหาไม่ซับซ้อน หรือจัดทำสื่อ Infographic ควบคู่ไปกับแต่ละขั้นตอนของการสมัครบนช่องทางเว็บไซต์ เป็นต้น

1.2.4 วิธีการชำระเงินมหาวิทยาลัยควรหาแนวทางในการเพิ่มช่องทางการชำระเงิน ให้หลากหลายเหมาะสมกับยุคสมัย ตัวอย่างเช่น ชำระผ่าน Internet banking บัตรเครดิต แอปพลิเคชันเป๋าตัง หรือรูปแบบการผ่อนชำระกับบัตรเครดิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับผู้สนใจสมัครเรียนแต่ไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอ ณ ช่วงเวลานั้น

1.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ควรดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 เสริมความรู้ความสามารถแนวทางการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากการยกระดับงานจากรูปแบบงานเอกสารไปสู่การทำงานในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมดบนมาตรฐานการทำงานใหม่ เพิ่มความต่อเนื่องในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้องและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษามากที่สุด

1.3.2 สร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานกับการที่ต้องรับแรงกดดันจากนักศึกษา การแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาที่มีหลากหลายรูปแบบ อาจจะส่งผลถึงสภาวะความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรวิจัยความต้องการนักศึกษาในช่องทางการรับสมัครอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะความต้องการของนักศึกษาว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางใด และนำมาพัฒนาและปรับปรุงมหาวิทยาลัยเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

2.2 ควรวิจัยรูปแบบนี้ทุกปีเพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการนักศึกษาในแต่ละปี นำไปสู่การพัฒนางานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 จากประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา Application ของมหาวิทยาลัย ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบดังกล่าวขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา วัฒนสุนทร และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2548). รายงานการวิจัยสถาบันเรื่องความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนในการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2563). ระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนภาคต้นและภาคปลาย ปีการศึกษา 2563. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2564). ระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนภาคต้นและภาคปลาย ปีการศึกษา 2564. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิจิตร ศรีสอาน. (2529). การศึกษาทางไกล Distance education. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

