

แนวทางการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียน
ในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Developmental approach Communication Model for Enrolling in Distance
Education Of Undergraduate Students Sukhothai Thammathirat Open University

ผศ.ดร.ฐิติรัศมยาณ์ แก่นเพชร¹

Asst. Prof. Dr. Thitirutya Kanpeth¹

¹สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

¹Office of Educational Technology Sukhothai Thammathirat University

E-mail address: thitirussaya@hotmail.com

ABSTRACT

This article is a part of "Communication Model for Enrolling in Distance Education Of Undergraduate Students Sukhothai Thammathirat Open University". The purposes of this research were to develop of Communication Model for Enrolling in Distance Education Of Undergraduate Students Sukhothai Thammathirat Open University (STOU). The steps in the development model has three phases: study the current state and desirable condition, develop the model and evaluate the model and certify the model. The samples consisted of two officers that the registration head officer or the registration officer is responsible for the registration, the staff of the Regional Distance Education Center of STOU, five centers for each of them, three officers for each of the Regional Distance Education Center total 15 officers, and undergraduates or graduate students. Bachelor 400 students of Sukhothai Thammathirat University. The results were as follows: The model uses communication theory consisting of the messenger, the message, the channel, and the receiver. The important steps of the message consisted of 1) Notification of enrollment in the academic calendar. 2) Examination of the curriculum structure by year of study. 3) Examine the set of subjects that were not allowed to register as a free elective. 4) Show the set of subjects that can be registered. According to the curriculum structure of the students. 5) Choose a registered course. 6) Select a payment channel. 7) If select the payment channel do not debit or credit card, attach the image file to login (waiting to check within 5 working days) 8) Choose to print a copy of the receipt. The result of the opinions of the experts found that the model was consistent with the communication, it can reduce the time of registration. Reduce errors in the curriculum structure checking by year of enrollment. Reduced errors in registering a set of subjects that do not allow enrollment into a free elective course. Reduced errors due to bad key registration staff. Reducing errors due to sending mail by registered mail may be delayed or lost.

[347]

วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 26 พฤษภาคม-สิงหาคม 2561 TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Keyword: Registration form of communication

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกลของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แนวคิดการติดต่อสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบ มี 3 ขั้นตอน คือ ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ พัฒนารูปแบบ และประเมินรูปแบบและรับรองรูปแบบ กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างานรับลงทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในด้านการลงทะเบียนให้กับนักศึกษา จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนา 5 ศูนย์ ศูนย์ละ 3 คน จำนวน 15 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบใช้ทฤษฎีการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางและผู้รับสาร โดยมีขั้นตอนที่สำคัญของสาร 8 ขั้นตอน คือ 1) แจ้งเตือนลงทะเบียนตามปฏิทินการศึกษา 2) ตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรตามปีเข้าศึกษา 3) ตรวจสอบชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเป็นวิชาเลือกเสรี 4) แสดงชุดวิชาที่สามารถลงทะเบียนได้ตามโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา 5) เลือกชุดวิชาที่ลงทะเบียน 6) เลือกช่องทางการชำระเงิน 7) หากเลือกช่องทางชำระเงินที่ไม่ตัดบัญชีธนาคารหรือตัดบัตรเครดิตให้แนบไฟล์ภาพหลักฐานเข้าสู่ระบบ (รอตรวจสอบ ภายใน 5 วันทำการ) 8) เลือกพิมพ์สำเนาใบเสร็จ ผลการประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า รูปแบบมีความสอดคล้องกับการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะสามารถลดระยะเวลาในการลงทะเบียน ลดความผิดพลาดในการตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรตามปีที่นักศึกษาเข้าศึกษา ลดความผิดพลาดในการลงทะเบียนชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเป็นวิชาเลือกเสรี ลดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผิดพลาด ลดความผิดพลาดอันเนื่องจากการส่งเอกสารลงทะเบียนทางไปรษณีย์อาจเกิดความล่าช้าหรือสูญหายได้

คำสำคัญ: รูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียน

บทนำ

คู่มือการลงทะเบียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2559) (Sukhothai Thammathirat Open University, 2016) มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในปัจจุบัน ดังนี้ 1. ให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียน เพิ่มชุดวิชา ถอนชุดวิชา หรือลาพักการศึกษา ภายในกำหนดเวลาตามปฏิทิน การศึกษาเท่านั้น 2. ให้นักศึกษาดูรายละเอียดชุดวิชาที่เปิดให้ลงทะเบียนเรียนในคู่มือการลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษา เท่านั้น 3. ให้นักศึกษาศึกษาโครงสร้างหลักสูตรจากคู่มือนักศึกษาหรือหลักสูตรการศึกษาสาขาวิชา และตรวจสอบ ตารางการสอบไล่ เพื่อไม่ให้วัน - เวลาสอบของชุดวิชาที่เลือกลงทะเบียนเรียนตรงกัน เพราะถ้ามีวัน - เวลาสอบตรงกันนักศึกษาจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าสอบมากกว่า 1 ชุดวิชา ในช่วงเวลาสอบเดียวกัน 4. ในการลงทะเบียนเรียนชุดวิชาเลือกเสรี นักศึกษาสามารถเลือกลงทะเบียนเรียนชุดวิชาต่างๆ ที่เปิดสอนในหลักสูตรปริญญาตรีได้ทุกชุดวิชา ยกเว้นชุดวิชาที่กำหนดไว้ในเรื่องเกณฑ์การลงทะเบียนเรียนชุดวิชา 5. การสั่งซื้อวัสดุการศึกษา การลงทะเบียนเรียนชุดวิชาใดๆ เป็นครั้งแรกหรือเป็นชุดวิชาที่ใช้เอกสารการสอนฉบับปรับปรุง นักศึกษาจะต้องสั่งซื้อวัสดุการศึกษาชุดวิชานั้นในการลงทะเบียนเรียนด้วย มิฉะนั้นมหาวิทยาลัย จะถือว่าการลงทะเบียนเรียนชุดวิชาดังกล่าวไม่สมบูรณ์ 6. ลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 3 ชุดวิชาต่อหนึ่งภาคการศึกษา ให้เลือกชุดวิชาเพื่อลงทะเบียนเรียน ได้สูงสุดไม่เกิน 3 ชุดวิชา (18 หน่วยกิต) และหากนักศึกษาไม่ประสงค์จะลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาใด จะต้องลาพักการศึกษาเพื่อรักษาสถานภาพนักศึกษา 7. การลงทะเบียนเรียนชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพได้ต่อเมื่อเป็นภาคการศึกษา

สุดท้าย (เหลือ 1 - 3 ชุดวิชาสุดท้ายของหลักสูตร) หากนักศึกษามีได้ปฏิบัติตามเงื่อนไข มหาวิทยาลัยจะแจ้งให้นักศึกษาแก้ไขต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าหรืออาจจะพลาดโอกาสในการ ลงทะเบียนเรียนได้ 8. อัตราค่าลงทะเบียนประจำภาคการศึกษา ประกอบด้วย ค่าบำรุงการศึกษา ค่าชุดวิชา และค่าวัสดุการศึกษา ซึ่งในส่วนของวัสดุการศึกษา หากชุดวิชาใดๆ ที่ลงทะเบียนเป็นครั้งแรก หรือชุดวิชาที่ปรับปรุงเอกสารการสอน การลงทะเบียนต้องสั่งซื้อวัสดุการศึกษา แต่ถ้าเป็นชุดวิชาที่ลงทะเบียนครั้งที่สองเป็นต้นไป ไม่ต้องสั่งซื้อวัสดุการศึกษา ยกเว้นชุดวิชาที่มีวัสดุกิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะต้องชำระทุกครั้งที่มีการลงทะเบียน และ 9. การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนแล้ว จะขอเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขไม่ได้ แต่สามารถขออนุญาตวิชานั้น และเพิ่มชุดวิชาที่ต้องการใหม่ได้ ทั้งนี้ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาถอนชุดวิชาและ การเพิ่มชุดวิชา จากขั้นตอนการลงทะเบียนในปัจจุบัน เกิดคำถามจากนักศึกษาจำนวนมาก ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลปัญหาการลงทะเบียน ก ร ส อ น ท า ง ไ ก ล ข อ ง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.) บนเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและวัดผล มสธ. ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา มสธ. (Center for Student Registration and Services, STOU. 2016) เรื่องการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2559) และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับลงทะเบียน พบว่านักศึกษาจำนวนมากที่ประสบปัญหาการลงทะเบียน เช่น การรับลงทะเบียนล่าช้าอันเนื่องจากไปรษณีย์หรือธนาคารคีย์ข้อมูลชุดวิชาผิดพลาด การชำระเงินไม่ครบจำนวนของนักศึกษา ลงทะเบียนซ้ำในชุดวิชาที่เคยลงทะเบียนสอบผ่านเรียบร้อยแล้ว ลงทะเบียนผิดโครงสร้างหลักสูตร เป็นต้น เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลการลงทะเบียนจาก

แหล่งต่างๆ อาทิ ธนาคาร, ตู้ATM, ไปรษณีย์, ระบบลงทะเบียนออนไลน์ มสธ., ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 10 จังหวัดทั่วประเทศ, ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร (ONE STOP SERVICE) เจ้าหน้าที่ต้องนำข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่ระบบลงทะเบียนของสำนักทะเบียนและวัดผล มสธ. (Office of the Registrar and Evaluation STOU, 2016) อีกครั้ง ระบบจะทำการตรวจสอบและคัดแยกความผิดพลาดออกมาเป็นรายบุคคลและส่งไปรษณีย์ให้กับนักศึกษาเป็นรายบุคคล ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้ามากเนื่องจากนักศึกษาอาจย้ายที่อยู่หรือความผิดพลาดในการส่งทางไปรษณีย์นักศึกษาจึงได้รับเอกสารล่าช้า ทำให้การลงทะเบียนล่าช้ามาก และหากนักศึกษาไม่รีบส่งข้อมูลกลับมาที่สำนักทะเบียนและวัดผล มสธ. ก็จะได้รับข้อมูลล่าช้ามากยิ่งขึ้น หรือนักศึกษาเขียนด้วยลายมือไม่บรรจงอาจเกิดการตีความหมายผิดพลาดจะทำให้ต้องนำข้อมูลกลับมาคัดกรองด้วยระบบคอมพิวเตอร์อีกหลายครั้ง

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับลงทะเบียน และแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือบัณฑิตระดับปริญญาตรี 400 ฉบับทั่วประเทศ ทำให้ทราบว่าลงทะเบียนเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้นักศึกษาเกิดความเบื่อหน่ายในการเรียนและส่งผลให้นักศึกษาออกกลางคัน เนื่องจากการลงทะเบียนเป็นขั้นตอนสำคัญในการเรียนสำหรับนักศึกษาในทุกๆภาคการศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวความคิดในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพในการลงทะเบียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มสธ. ลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนแต่ไม่เกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยจึงพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันทั้งทางเว็บไซต์ การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษา นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร และการศึกษาทางไกลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แล้วนำมาวิเคราะห์รูปแบบ เพื่อพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นพัฒนารูปแบบ เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการติดต่อสื่อสารระหว่าง นักศึกษาปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล เพื่อให้ได้ (ร่าง) รูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบและรับรองรูปแบบ โดยการนำร่างรูปแบบมาสนทนากลุ่ม (Focus Group) ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษานอกระบบ ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายรับนักศึกษา มสธ. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และตัวแทนนักศึกษา จำนวน 5 คน วิพากษ์ร่างรูปแบบ จากนั้นนำข้อมูลมาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ และนำรูปแบบ

ที่แก้ไขแล้วให้ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบดังกล่าว

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในด้านการลงทะเบียนให้กับนักศึกษา ได้แก่ งานรับลงทะเบียน 22 คน กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ลำปาง จำนวน 9 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สุโขทัย จำนวน 8 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครสวรรค์ จำนวน 8 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรดิตถ์ จำนวน 10 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุบลราชธานี จำนวน 8 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก จำนวน 8 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพชรบุรี จำนวน 8 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จันทบุรี จำนวน 7 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำนวน 7 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ยะลา จำนวน 9 คน และ กลุ่มที่ 3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 124,502 คน (ข้อมูลนักศึกษาระดับปริญญาตรีลงทะเบียนภาคการศึกษา ที่ 2/2555 ในปี 2543 - 2555 : กองแผนงาน, 2558) และบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 หัวหน้างานรับลงทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในด้านการลงทะเบียนให้กับนักศึกษา จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทย์พัฒนา 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ลำปาง จำนวน 3 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรดิตถ์ จำนวน 3 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก จำนวน 3 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จันทบุรี จำนวน 3 คน, ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่กำลังศึกษาอยู่หรือ

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน

ผลจากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์จากแบบสอบถามกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่กำลังศึกษาอยู่หรือบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ส่งและผู้รับสาร ส่วนใหญ่ นักศึกษาเคยประสบปัญหาการชำระเงินค่าลงทะเบียนเกินหรือขาด ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในระดับมาก ในส่วนขั้นตอนการลงทะเบียนนักศึกษาพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบตารางการลงทะเบียนก่อนการลงทะเบียนทุกครั้ง ($\bar{X} = 2.87$) การตรวจสอบชุดวิชาที่จะลงทะเบียนตามหลักสูตรได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 2.85$) การคำนวณจำนวนเงินในการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.85$) และมีการตอบรับการลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็ว

($\bar{X} = 2.93$) โดยส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดทำโปรแกรมในการคำนวณจำนวนค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนให้กับหน่วยงานภายนอก ($\bar{X} = 4.25$) เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำ และสะดวกในการลงทะเบียน

ผลของการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ เพื่อให้ได้ (ร่าง) รูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระบบต้องเบ็ดเสร็จคือ นักศึกษาสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง ได้แก่ 1. ควรมีการกำหนด User Name และ รหัสผ่าน ที่จ่ายต่อการจดจำ เช่น User Name อาจเป็นชื่อตัวย่อคณะและตามด้วยรหัสนักศึกษา รหัสผ่าน อาจ

เป็นเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน 2. การใช้โค๊ด ตัวเลขที่สั้น แทนการพิมพ์ข้อความเต็ม เช่น การรับข้อมูลนักศึกษา อาจ ผ่าน เลขรหัสนักศึกษาแทน หรือการรับข้อมูลโดยเลือกจาก Scrolling เลื่อนขึ้น-ลง 3. การทำ MOU กับสถาบันการเงินให้สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายกับบัญชีธนาคารในการหักเงินเพื่อชำระค่าลงทะเบียนได้ทันที และสามารถออกใบเสร็จได้ทันที ทั้งนี้นักศึกษาต้องแจ้งบัญชีธนาคารที่ใช้ในการชำระเงินค่าลงทะเบียน 4. กำหนดอักษรย่อด้านหน้ารหัสนักศึกษาเพื่อบ่งบอกคณะที่นักศึกษาศึกษาอยู่ เพื่อให้ลิงค์กับฐานข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรและที่จะเป็นตัวช่วยในการวางแผนใน

การศึกษา 5. มีระบบแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการลงทะเบียน ผ่าน SMS,E-MAIL

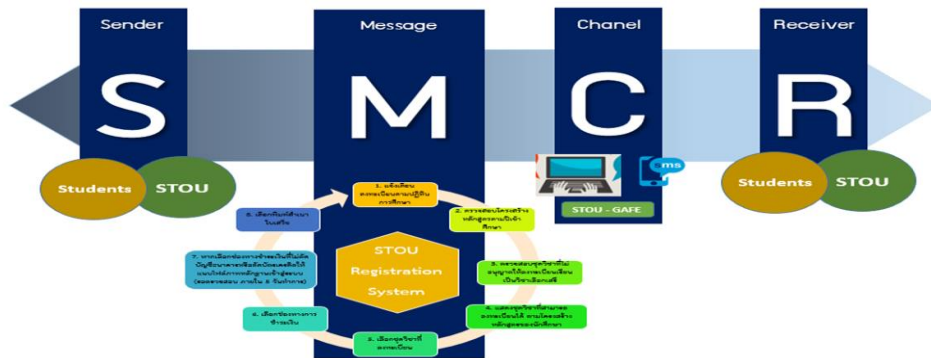
ขั้นตอนที่ 2 ขั้นพัฒนารูปแบบ เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการติดต่อสื่อสารระหว่าง นักศึกษา ปริญญาตรี กับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล เพื่อให้ได้ (ร่าง) รูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนี้



ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบและรับรองรูปแบบโดยการนำร่างรูปแบบมาสนทนากลุ่ม (Focus Group) ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษานอกกระบบ ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายรับนักศึกษา มสธ. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และตัวแทนนักศึกษา จำนวน 5 คน วิพากษ์ร่างรูปแบบ ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่า (ร่าง) รูปแบบดังกล่าวยังไม่ได้นำขั้นตอนของการสื่อสารด้าน

การลงทะเบียนมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีการสื่อสาร SMCR จึงให้ปรับปรุง (ร่าง) รูปแบบดังกล่าว

จากนั้นนำข้อมูลมาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ และนำรูปแบบที่แก้ไขแล้วให้ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบอีกครั้งเพื่อเป็นการรับรองรูปแบบ ได้รูปแบบดังนี้



จากภาพข้างต้นเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการสื่อสารด้านการลงทะเบียนระหว่างนักศึกษา กับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รูปแบบนี้มีขั้นตอนในการลงทะเบียน 8 ขั้นตอน คือ

1. แจ้งเดือนลงทะเบียนตามปฏิทินการศึกษา 2. ตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรตามปีเข้าศึกษา 3. ตรวจสอบชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรี 4. แสดงชุดวิชาที่สามารถลงทะเบียนได้ ตามโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา 5. เลือกชุดวิชาที่ลงทะเบียน 6. เลือกช่องทางการชำระเงิน 7. หากเลือกช่องทางการชำระเงินที่ไม่ตัดบัญชีธนาคารหรือตัดบัตรเครดิต ให้แนบไฟล์ภาพหลักฐานเข้าสู่ระบบ (รอตรวจสอบภายใน 5 วันทำการ) และ 8. เลือกพิมพ์สำเนาใบเสร็จ

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการแจ้งเดือนลงทะเบียนตามปฏิทินการศึกษาจากมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาผ่าน SMS และ อีเมลของมหาวิทยาลัย (STOU-GAFE) ซึ่งนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจะสามารถสมัครใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัยได้ฟรีเพื่อสามารถสื่อสารกับมหาวิทยาลัยได้เป็นรายบุคคล ปฏิทินการศึกษา จะแจ้งเดือนการลงทะเบียนในภาค 1, ภาค 2 และภาคพิเศษ ดังนี้

ภาค 1 → 1 กรกฎาคม – 1 สิงหาคม

ภาค 2 → 1 มกราคม – 1 กุมภาพันธ์

ภาคพิเศษ → 1 มิถุนายน – 2 กรกฎาคม

(ลงทะเบียนได้เฉพาะนักศึกษาที่ยังคงเหลือชุดวิชาที่ต้องศึกษาตามโครงสร้างหลักสูตรอีก 1 ชุดวิชาที่จะสำเร็จการศึกษา หรือลงทะเบียนไม่เต็มตามโปรแกรมการศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้คือ 3 ชุดวิชาต่อภาคการศึกษา สามารถลงทะเบียนเรียนเพิ่มได้ 1 ชุดวิชาเท่านั้น จะไม่มีการลงทะเบียนลบบอคม) ทั้งนี้การซ่อมจะเปิดให้ซ่อมเฉพาะภาค 1, 2 เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรตามปีที่นักศึกษาเข้าศึกษา ซึ่งนักศึกษาแต่ละปีการศึกษา อาจมีโครงสร้างหลักสูตรที่ไม่เหมือนกัน ชุดวิชาบางชุด อาจมีการปรับปรุง นักศึกษาแต่ละคนจึงไม่สามารถใช้โครงสร้างหลักสูตรเดียวกันได้

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรี นักศึกษาจะไม่สามารถเลือกชุดวิชาดังกล่าวเป็นวิชาเลือกเสรีได้ และชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรีมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ขั้นตอนนี้ทำให้นักศึกษาสะดวกในการต้องจดจำชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรีและป้องกันความผิดพลาดในการตรวจสอบชุดวิชาดังกล่าวของนักศึกษาอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การแสดงชุดวิชาที่สามารถลงทะเบียนได้ ตามโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา โดยระบบคอมพิวเตอร์จะประมวลผลจากโครงสร้างหลักสูตรตามปีที่นักศึกษาเข้าศึกษาในขั้นตอนที่ 2 และต้องไม่เลือกชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรีในขั้นตอนที่ 3 จึงจะแสดงชุดวิชาที่นักศึกษาแต่ละคนจะสามารถลงทะเบียนเรียนได้ให้เลือก โดยระบบคอมพิวเตอร์มีการตรวจสอบว่าไม่เป็นชุดวิชาที่สอบผ่าน ซึ่งจะแสดงเฉพาะชุดวิชาที่สอบไม่ผ่านเท่านั้น และแสดงชุดวิชาที่เหลืออยู่ตามโครงสร้างหลักสูตร นักศึกษาสามารถเลือกลงทะเบียนสอบซ่อม หรือลงทะเบียนสอบไล่ได้โดยไม่ขอรับวัสดุการศึกษาได้ ซึ่งชุดวิชาที่จะไม่ขอรับวัสดุการศึกษาต้องเป็นชุดวิชาที่เคยลงทะเบียนแล้วแต่สอบไม่ผ่านและยังไม่มีกรปรับปรุงชุดวิชาเท่านั้น นอกจากนี้สาขาวิชาที่มีชุดวิชาต้องเรียนตามความยากง่าย ระบบจะตรวจสอบให้นักศึกษาของชุดวิชาที่มีความง่ายและสอบผ่านก่อนจึงจะสามารถลงทะเบียนเรียนชุดวิชาที่ยากได้ เช่น นิติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น ขั้นตอนนี้เป็นกรแก้ไขปัญหานั้นที่นักศึกษาจำโครงสร้างหลักสูตรและชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรีไม่ได้

ขั้นตอนที่ 5 เลือกชุดวิชาที่ลงทะเบียน ในขั้นตอนนี้นักศึกษาจะต้องเลือกชุดวิชาที่ต้องการลงทะเบียน โดยที่ระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบว่าวันเวลาในการสอบของแต่ละชุดวิชาต้องไม่ตรงกัน หากตรงกันจะมีข้อความแจ้งให้นักศึกษาเลือกลงทะเบียนชุดวิชาใหม่ทันที ขั้นตอนนี้เป็นกรตัดปัญหาการลงทะเบียนที่มีการสอบในวันและเวลาเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 6 เลือกช่องทางการชำระเงิน นักศึกษาสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลากหลายช่องทางเช่นเดิม คือ

1. ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
2. ผ่านบริการเครื่อง ATM
3. ผ่านบริการ Pay at post ณ.ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ
4. ลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตและเลือกวิธีการชำระเงิน ดังนี้
 - ชำระเงินด้วยวิธีการตัดเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร
 - ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย
 - ชำระเงินที่ร้าน 7-Eleven ทุกสาขา
5. ลงทะเบียนและชำระเงินด้วยตนเอง ณ หน่วยงานของมหาวิทยาลัย (OSS/ ควน.)

นอกจากนี้ยังสามารถชำระเงินโดยการตัดบัญชีธนาคารที่นักศึกษามีการสมัครหักบัญชีในการชำระเงินอัตโนมัติ ซึ่งวิธีการนี้จะคล้ายกับการสมัครยินยอมหักบัญชีธนาคารด้วยการสมัครบริการเพื่อตัดบัญชีของนักศึกษาโดยตรงของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อเลือกช่องทางในการชำระเงินในขั้นตอนนี้จะตัดเงินจากบัญชีโดยอัตโนมัติ ถือว่าขั้นตอนนี้เป็นกรแก้ไขปัญหาคำนวณค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนให้โดยอัตโนมัติจึงสามารถแก้ไขปัญหาค่าลงทะเบียนค่าลงทะเบียนไม่ครบถ้วนได้อีกด้วย

ขั้นตอนที่ 7 หากเลือกช่องทางชำระเงินที่ไม่ตัดบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต นักศึกษาต้องแนบไฟล์ภาพหลักฐานเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งนักศึกษาต้องรอการตรวจสอบจากมหาวิทยาลัยภายใน 5 วันทำการ ขั้นตอนนี้ช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถตรวจสอบที่มาของการเงินได้ถูกต้องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาค่าที่นักศึกษาชำระเงินให้กับทางมหาวิทยาลัยแล้ว แต่นักศึกษาทำหลักฐานสูญหายหรือมหาวิทยาลัยทำหลักฐานสูญหายหรือสูญหายเนื่องจากการจัดส่งทางไปรษณีย์จึงทำให้เกิดยอดเงินที่ไม่ทราบที่มาค่าที่กอง

ฉะนั้นการชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านทางช่องทางต่างๆ จึงอาจไม่ถูกต้อง ต้องรอให้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ตรวจสอบความถูกต้องในการลงทะเบียนก่อน ทำให้เพิ่มระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ซึ่งหากมีการลงทะเบียนผิด เช่น ลงทะเบียนซุติวิชาที่สอบผ่านแล้ว ลงทะเบียนซุติวิชาที่มีการเปิดสอบวันเวลาเดียวกัน หรือ ไม่ได้ชำระค่าบำรุงการศึกษาประจำภาคเรียน ชำระเงิน เฉพาะค่าซุติวิชาแต่ไม่ได้ชำระเงินค่าวัสดุการศึกษา ซึ่ง ปัญหาดังกล่าวเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยจะเป็นผู้ประสานงานกับนักศึกษาเป็นรายบุคคลผ่านทาง ไปรษณีย์ เพื่อแก้ไขการลงทะเบียน และการชำระเงิน ค่าลงทะเบียนให้ถูกต้อง ขั้นตอนดังกล่าวจึงทำให้ เสียเวลามากเนื่องจากนักศึกษาอาจย้ายที่อยู่หรือ ไปรษณีย์ส่งเอกสารไม่ถึงตัวนักศึกษาเป็นการฝากรับ เอกสาร ซึ่งส่วนใหญ่จะพบว่า นักศึกษามีการเปลี่ยนที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ทำให้เจ้าหน้าที่ติดต่อไม่ได้ และ นักศึกษาไม่ทราบผลการลงทะเบียน และทำให้ล่วงเลย หรือหมดเวลาในการลงทะเบียน เป็นเหตุให้มหาวิทยาลัย ต้องผ่อนผัน ขยายระยะเวลาการลงทะเบียน และหาแนวทางการแก้ไขปัญหายุติตลอด แม้จะพยายามสื่อสารหรือ แนะนำกับนักศึกษาแล้ว จากปัญหาดังกล่าวในการติดต่อ สื่อสารประสานงานกับมหาวิทยาลัยในการลงทะเบียนซึ่ง เป็นสิ่งแรก และจำเป็นต่อการศึกษาในระบบ มหาวิทยาลัยเปิด อาจทำให้นักศึกษามองว่าการ ลงทะเบียนเป็นความยุ่งยากและเป็นอุปสรรคต่อการ เรียน และทำให้นักศึกษาเกิดความไม่เข้าใจในระบบ ส่งผลให้นักศึกษาเบื่อหน่าย ทำให้ออกกลางคันใน ระหว่างการศึกษา โดยรวมปัญหาที่พบในการลงทะเบียน อาจแบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ ประการแรก นักศึกษาขาด การติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กำหนดการต่างๆของ ทางมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเป็นผู้ อำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนการเรียนรู้ (Facilitator)

นักศึกษาต้องเป็นผู้สนใจ ใฝ่รู้หาช่องทางในการติดตาม ข่าวสารประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมที่ มหาวิทยาลัยจัด เช่น การปฐมนิเทศ ประการที่ 2 คือ ระบบการลงทะเบียน ไม่สามารถคำนวณจำนวนเงินรวม ทั้งหมดของการลงทะเบียน ไม่สามารถตรวจสอบและ เชื่อมโยงกับตารางสอน ไม่สามารถตรวจสอบการ ลงทะเบียนและตรวจสอบผลการเรียนที่ได้ของนักศึกษา ด้วยตัวของนักศึกษาเอง ไม่สามารถตรวจสอบการ ลงทะเบียนเรียนซุติวิชา และการจัดสอบว่าซุติวิชาที่ ลงทะเบียนเรียนมีการจัดสอบซุติวิชาเป็นวันและเวลา เดียวกัน ระบบลงทะเบียนเรียนไม่สามารถตรวจสอบ ตารางสอนเสริมประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ระบบจะต้องมี การพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยง และประมวลผล ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ให้เกิดความสับสนให้กับผู้เรียนและลดระยะเวลาใน การตรวจสอบ ประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับมหาวิทยาลัย ประการที่ 3 ความซ้ำซ้อนของการทำงานของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับหนังสือจาก มหาวิทยาลัยเคยเกิดเหตุการณ์ส่งหนังสือจากสำนักพิมพ์ ไปให้นักศึกษา แต่ข้อมูลไม่ปรากฏให้หน่วยงานอื่นๆที่รับ นักศึกษาสามารถให้หนังสือกับนักศึกษา จึงเกิดการส่ง หนังสือซ้ำซ้อน ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ มหาวิทยาลัย ควรจัดช่องทางที่ชัดเจน มีการเชื่อมโยงกัน ปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ช่องทาง เว็บไซต์มหาวิทยาลัย สื่อสังคมออนไลน์ แทน การจัดส่งข่าวประชาสัมพันธ์ทางไปรษณีย์ และประการที่ 4 การจัดทำเว็บไซต์ของแต่ละงานที่มีความจำเป็นต้อง ประสานงานกับนักศึกษา ทำให้มีจำนวนเว็บไซต์มาก เกินไป การเข้าไปใช้ข้อมูลต้อง Log in ใช้งานทุก เว็บไซต์ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการ Log in ใช้งาน ดังนั้นจึงควรมีเว็บไซต์สำหรับนักศึกษาเพียงเว็บไซต์เดียว ที่สามารถ Log in ใช้งานตั้งแต่การลงทะเบียนเรียน

และการชำระเงินค่าลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน แจ้งข่าวสารการฝึกประสบการณ์นักศึกษา การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ตรวจสอบสถานะการจัดส่งเอกสาร การขอโอนย้ายสาขาวิชา การตรวจสอบสนามสอบ การขอย้ายสนามสอบ การขอเทียบโอนรายวิชา การชมรายการของชุดวิชาที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนแล้ว สรุปได้ว่าเรื่องใดที่มีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาควรให้นักศึกษา Log in เข้าใช้งานเว็บไซต์เพียงครั้งเดียวควรได้รับข้อมูลของนักศึกษาเองอย่างครบถ้วน

สภาพพึงประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่วนใหญ่ มหาวิทยาลัยใช้ช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง แต่ช่องทางการจัดส่งเอกสารสิ่งพิมพ์ คู่มือ สื่อสารประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร จัดส่งทางไปรษณีย์ จะเป็นช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับนักศึกษา แต่ด้วยระบบออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและเป็นการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเดินทาง และเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการศึกษา รวมถึงกับการทำธุรกรรมการเงินเชื่อมต่อกับระบบธนาคารได้ และมีความน่าเชื่อถือ จึงควรมีการพัฒนารูปแบบการลงทะเบียน ให้เป็นระบบที่เบ็ดเสร็จ ลดขั้นตอน หรือลดระยะเวลาการทำงาน ซึ่งงานวิจัยของ Seireto, P. V., and Pamulaklakin, R. L. (2015) เรื่อง Learners' Satisfaction level with online student portal as a support system in an open and distance e-learning environment (ODEl) มหาวิทยาลัยเปิดประเทศฟิลิปปินส์ (UPOU) มีระบบออนไลน์และจัดทำระบบบริการนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ชื่อว่า Online Student Portal (OSP) โดยระบบมีบริการนักศึกษาให้สามารถลงทะเบียน จ่ายค่าลงทะเบียนและบริการต่างๆ ตรวจสอบผลการเรียน

ส่งค่าขอรับเอกสารหรือการเรียนการสอน ขอรับคำแนะนำปรึกษา ทางวิชาการ นอกจากนี้ ระบบ OSP ยังเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น learning management system ที่เรียกชื่อว่า Myportal, ระบบห้องสมุดออนไลน์ ระบบข้อมูลข่าวเอกสาร ระบบการประเมินผล เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบ OSP ในด้านหน้าที่การให้บริการ ประสิทธิภาพของบริการ ความง่ายในการเข้าถึง และความปลอดภัย เก็บข้อมูลจากนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา รวม 147 คนนักศึกษามีความพึงพอใจต่อ OSP ในการให้บริการสนับสนุน ในระดับค่อนข้างสูง นักศึกษาระบุว่ามีบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา OSP เป็นระบบ คือ ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวก ในการเชื่อมต่อโยงระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย และยังช่วยลดปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษาได้ โดยสรุปสภาพพึงประสงค์ในการพัฒนาอาจแบ่งได้ดังนี้

ประการแรก กำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ไม่ควรมีช่องทางหลากหลาย เพราะบางครั้งอาจปรับปรุงข้อมูลล่าช้าไม่ทันการณ์ อาจทำให้เกิดความสับสน ควรเป็นลักษณะประสาน ร่วมมือกัน เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร และการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โดยการแทนที่ด้วยการจัดส่งข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Broadband) ให้ครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย รองรับบริการสื่อสารและการทำธุรกรรมต่างๆด้วยอินเตอร์เน็ต ให้สามารถเข้าดูผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ tablet

เครื่องคอมพิวเตอร์ การเข้าชมทางโซเชียลมีเดีย สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ facebook Line ของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งภาพและเสียง แต่ข้อจำกัดของสื่อสังคมออนไลน์ จะจำกัดการเข้ามารวมกลุ่ม หากเป็นกลุ่มใหญ่จะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย การดำเนินการอาจเริ่มแบบภาคสมัครใจ คือ ให้นักศึกษาแสดงความจำนงเลือกช่องทางในการรับข่าวสารในแต่ละภาคเรียน และสำหรับกลุ่มเฉพาะที่จำเป็น เช่น กลุ่มที่ศึกษาอยู่ในกรมราชทัณฑ์ กลุ่มที่ไม่มีสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เลือกใช้แบบไปรษณีย์

ประการที่สอง การพัฒนาแบรนด်วิดท์เชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยกับศูนย์วิทย์พัฒนา และพัฒนาการให้บริการ Public Cloud ให้ครอบคลุมการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล เพื่อรองรับกับการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ของนักศึกษาและการตัดเงินจากบัญชีโดยตรง คือ ระบบต้องเบ็ดเสร็จ นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูล และตรวจสอบได้ง่าย เช่น ตรวจสอบชุดวิชาที่ลงทะเบียนและมีการสอบวันเวลาไม่ซ้ำกัน รวมถึงการลงทะเบียนแต่ละชุดวิชา ตรวจสอบชุดวิชาครบถ้วนตามโครงสร้างหลักสูตร ตรวจสอบผลการเรียน ฯลฯ รวมถึงการเชื่อมโยงกับตารางเรียนสอนเสริมประสบการณ์ ตารางการถ่ายทอดออกอากาศ นอกจากนี้ ด้านการบริการทางการศึกษา โดยศูนย์วิทย์พัฒนา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรสามารถเข้าถึงข้อมูลนักศึกษาได้โดยไม่สามารถแก้ไขข้อมูลนักศึกษาได้ เพื่อการให้บริการคำแนะนำในการเรียนและการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษา

ประการที่สาม สนับสนุนการลงทุนสร้างศูนย์ข้อมูล (Data Center) เพื่อการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ และพัฒนาบริการคลาวด์อิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการนักศึกษาให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและ สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น คือ การเชื่อมโยงสื่อต่างๆปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมจาก

การนำเสนอด้วยตัวอักษร เป็นรูปแบบสื่อวิดีโอ ที่มีภาพที่มีสีสัน และเสียงประกอบ ให้เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติหรือทำตามได้ด้วยตัวเอง ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล สามารถโต้ตอบ สอบถามได้รวดเร็ว ทันที เช่น ข่าวสารประชาสัมพันธ์ คู่มือการลงทะเบียน คู่มือโครงสร้างหลักสูตร แบบฟอร์มออนไลน์ การให้คำแนะนำสอบถามเรื่องปัญหาจากการเรียน

2. เพื่อพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่าง นักศึกษา ปรึกษาหารือกับมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นมหาวิทยาลัยเปิด ที่เปิดโอกาสให้คนทุกเพศ ทุกวัย สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ผู้เรียนต้องช่วยเหลือตนเองสูง ดังนั้นการประสบความสำเร็จในการเรียนมหาวิทยาลัยต้องอำนวยความสะดวก support service ต่อ online students ของผู้เรียนทางไกลที่ประสบผลสำเร็จ คือ ผู้ที่มีวินัยและความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาและความสับสน คับข้องใจได้ และยังสามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงบริการต่างๆของสถาบัน ในการเชื่อมโยงทรัพยากร สื่อเทคโนโลยีในการเรียนรู้ต่างๆได้ ดังนั้น สถาบันการศึกษาทางไกลต้องจัดบริการ อำนวยความสะดวก ให้สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ ส่วนบริการสนับสนุนการศึกษา ต้องมีบริการที่เบ็ดเสร็จ (one stop service) และสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงในการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้เรียน สุมาลี สังข์ศรี (2559) อ้างถึง Floyd and Casey-Powell (n.d.) กล่าวว่า รูปแบบการให้บริการการศึกษาไม่ควรผูกขาดความรู้ แบ่งปัน เผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล แต่ด้วยรูปแบบ

การให้บริการการศึกษา ยังเน้นรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์แบบฟอร์มต่างๆซึ่งมีขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจสอบนาน ไม่เบ็ดเสร็จขาดการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆของนักศึกษา เพื่อรองรับการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21 มหาวิทยาลัยควรเตรียมความพร้อมโครงสร้างพื้นฐานในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการพัฒนา รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ และยังช่วยอำนวยความสะดวก ในการเชื่อมต่อโยงระหว่างนักศึกษา กับมหาวิทยาลัย และยังช่วยลดปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษาได้ ซึ่งงานวิจัย ของ Secreto, P. V., and Pamulaklakin, R. L. (2015) เรื่อง Learners' Satisfaction level with online student portal as a support system in an open and distance e-learning environment (ODEL) พบว่า ระบบบริการนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์สามารถลงทะเบียน จ่ายค่าลงทะเบียนและบริการต่างๆ ตรวจสอบผลการเรียน ส่งคำขอรับเอกสารหรือการเรียนการสอน ขอรับคำแนะนำปรึกษา ทางวิชาการ นอกจากนี้ ระบบ OSP ยังเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น learning management system ที่เรียกชื่อว่า Myportal, ระบบห้องสมุดออนไลน์ ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบการประเมินผล เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ควรมีการเพิ่มระบบการเตือนสำหรับกิจกรรมสำคัญๆ จัดให้ OSP นี้เข้าถึงได้โดย tablet หรือ mobile devices เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มนักศึกษา ควรเชื่อมโยงกับ online journal resources

การสื่อสารในงานวิจัยนี้ ควรสื่อสารอย่างเป็นทางการเป็นการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2536) Kusalawat Kongpradit (1993) ทำการศึกษา เรื่องการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มี

ผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสำนักหอสมุดและสำนักหอสมุดวิทยาเขตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อทราบประเภททิศทาง และปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และแบบวัดระดับขวัญกำลังใจที่เกิดจากประเภท และทิศทาง การสื่อสาร พบว่ากลุ่มประชากรทุกกลุ่มสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้บริหารสื่อสารอย่างเป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ขนาดที่กลุ่มผู้ปฏิบัติการ สื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างเป็นทางการ ส่วนทิศทาง การสื่อสารทุกหอสมุด จะสื่อสารแบบสองทางมากกว่าสื่อสารทางเดียวของสำนักหอสมุด ส่วนใหญ่มี ระดับขวัญกำลังใจดี และสอดคล้องเกี่ยวเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาในการสื่อสารจากประสบการณ์ของผู้รับสารและผู้ส่งสารในเรื่องที่เกิดปัญหาเช่นเดียวกับ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550) Chanthima Kittiwathanachai (2007) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานและสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องเรื่อง การสื่อสารควรมีการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน เช่นเดียวกับ เพ็ญศรี ทับทิม (2541) Pensri Tubtim

(1998) ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ checklist 33 ข้อและแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.94 ใช้สถิติร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้บริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นโดยภาพรวมและจำแนกตามตัวแปรสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในทำนองเดียวกัน คือ สื่อสารเป็นแบบลายลักษณ์อักษรมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจา ด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือเวียน การสื่อสารด้วยวาจาใช้การพบปะพูดคุยหรือสั่งการเป็นรายบุคคล ด้านการส่งข่าวสารพบว่า ชนิดของข่าวสารที่ใช้มากที่สุด คือ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบแนวปฏิบัติ ลักษณะของข่าวสารที่บุคลากรได้รับมีความชัดเจน และสามารถตีความและเข้าใจได้ สำหรับปัญหาการสื่อสาร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ การส่งข่าวสาร ส่วนอื่นๆจะมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เชิงนโยบาย 1. ก่อนนำรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชไปใช้ ควรมีการสร้างระบบการลงทะเบียน (STOU Registration System) ทั้ง 8 ชั้นตอน เพื่อทดสอบรูปแบบนี้ก่อนการนำไปใช้จริง 2. ควรนำระบบการลงทะเบียนที่

สร้างขึ้นไปใช้ เป็น ส่วน กลาง ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของระบบลงทะเบียน (STOU Registration System) สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้ตามการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) เช่น ฝ่ายจัดสอบสามารถนำข้อมูลการลงทะเบียนไปจัดสอบได้ ฝ่ายฝึกประสบการณ์นักศึกษาสามารถนำข้อมูลการลงทะเบียนวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปจัดการจัดนักศึกษาให้ลงในรอบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและยืนยันจำนวนวิทยากรในแต่ละรอบได้อย่างรวดเร็ว ฝ่ายจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์สามารถส่งเอกสารให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจัดทำรูปแบบต่างๆที่นักศึกษาต้องใช้ในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย เช่น ระบบการฝึกปฏิบัติวิชาชีพ ระบบสื่อที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าเรียนได้ ระบบการแจ้งตารางการออกอากาศ ระบบการจัดสอบที่นักศึกษาสามารถตรวจสอบได้ทันทีหลังการลงทะเบียน หรือระบบการบริการนักศึกษาที่นักศึกษาสามารถ chat กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจรได้ทันทีเพื่อตอบคำถามให้นักศึกษา เป็นต้น ระบบเหล่านี้ที่สามารถเชื่อมโยงกันเป็นระบบส่วนกลาง เมื่อนักศึกษาเข้าสู่ระบบจะสามารถดูข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาเอง นอกจากนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลต่างๆ ควรได้รับสิทธิ์ในการใช้ข้อมูลต่างๆได้ตามสิทธิ์การใช้งานของระบบ

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, การประเมินสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, ร่างแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ฉบับ Update Corporate KPI เข้าถึง http://apple.stou.ac.th/EDOCUMENT/OPR/Planning/pl_6/policy/index.htm (สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557)
- กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2536). การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติด้านที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ (อักษรศาสตรมหาบัณฑิต) .กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย .จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัสโนม ศิริรัตน์ และคณะ. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร การศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. โครงการวิจัยสถาบัน. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทิมา กิตติวัฒน์ชาญ. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญศรี ทับทิม. (2541). สภาพปัญหาการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์.รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2559). คู่มือนักศึกษาปีการศึกษา 2560. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา มสธ. (2559). การลงทะเบียนเรียน. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/ore/HelpDesk/maintopic3>
- สำนักทะเบียนและวัดผล มสธ. (2559). คำถามถามบ่อยในการเรียนระดับปริญญาตรีกับ มสธ. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก www.stou.ac.th/Offices/ore/rere/goto/faq

Reference.

- Center for Student Registration and Services, STOU. (2016). **Enrollment**. Retrieved on June 12, From <http://www.stou.ac.th/Offices/ore/HelpDesk/maintopic3>
- Chanthima Kittiwathanachai.(2007).**Factors affecting on Communication Ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok**. Master's Project,M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok. Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Charuschom Sirirat, El at.(2015). **Problems of Communication Among Staff : A case Study of Central Library, Srinakharinwirot University**. Research Institute. Central Library. Srinakharinwirot University.


Kusalawat Kongpradit. (1993). **Effects of Communication at Work Upon the Morale of the Staff at Central and Campus Library Srinakharinwirot University.** Thesis (Master of Arts) .Bangkok Graduate School, Chulalongkorn University

Office of the Registrar and Evaluation STOU. (2016). **The questionnaire undergraduate study with The STOU.** On June 12, 2016, from www.stou.ac.th/Offices/ore/rere/goto/faq

Pensri Tubtim.(1998). **The problem of communication in the performance of management.** Lecturer and staff of Kalasin Technical College. (Educational administration). Mahasarakham University Graduate School, Mahasarakham University.

Planning Division, Sukhothai Thammathirat Open University, Assessment of the University's environment Sukhothai Thammathirat Open University, Draft Strategic Plan Sukhothai Thammathirat Open University for 5 years (2013–2017) Update Corporate KPI
Access [Http://apple.stou.ac.th/EDOCUMENT/OPR/Planning/pl_6/policy/index.htm](http://apple.stou.ac.th/EDOCUMENT/OPR/Planning/pl_6/policy/index.htm) (Retrieved on July 10, 2014)

Sukhothai Thammathirat Open University (2016). **Student Handbook Academic Year 2017.** Sukhothai Thammathirat Open University.

	Name:	Assist.professor Dr. Thitirussaya Ganpech
	Address:	9/9 Moo 9 Tambol Bangpud Ampor Pakkret, Nonthaburi Province
	Education:	Adult Education, Srinakharinwirot University
	Work:	Sukhothai Thammathirat Open University