

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นสถาบันอุดมศึกษาในระบบเปิด มีภารกิจในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรปริญญา ประกาศนียบัตร โครงการการศึกษาต่อเนื่อง และโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่างๆ โดยมีพันธานที่ยึดหลักการศึกษาลดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบการอาชีพ และขยายโอกาสทางการศึกษาสำหรับผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาด้วยการจัดระบบการศึกษาทางไกล ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่อาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริม รวมทั้งศูนย์บริการการศึกษาเป็นหลัก และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามพันธานที่ตั้งไว้ มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญกับการบริการการศึกษา โดยได้จัดให้มีศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ศูนย์วิทยบริการบัณฑิตศึกษา และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

นอกจากนี้ ได้จัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนาซึ่งเป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขึ้นตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศเพื่อให้การบริการแก่นักศึกษาและประชาชนอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช นครสวรรค์ เพชรบุรี อุบลราชธานี สุโขทัย อุดรธานี ลำปาง จันทบุรี ยะลา และนครนายก ตามลำดับ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในงานบริการห้องสมุด และสื่อการศึกษา เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับนักศึกษา บัณฑิต และชุมชน มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาและชุมชนโดยส่วนรวม และเพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่งมีหน่วยงานย่อย 3 งาน คือ งานอำนวยการและธุรการ งานส่งเสริมและบริการการศึกษา งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) งานอำนวยการและธุรการ รับผิดชอบงานสารบรรณ งานบุคคล งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานอาคารสถานที่ งานพาหนะ งานรักษาความปลอดภัย งานประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ การควบคุมภายใน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2) งานส่งเสริมและบริการการศึกษา รับผิดชอบการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ จำหน่ายระเบียบการ การรับสมัคร การรับลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาทุกระดับการศึกษาของมหาวิทยาลัย การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การตอบคำถามนักศึกษา การรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการ การดูแล

มาตรฐานเครือข่ายการให้บริการในท้องถิ่น การสนับสนุนการจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต การจัดกิจกรรมร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช ความร่วมมือกับองค์กรอื่น ในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะต่าง ๆ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3) งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา รับผิดชอบการให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาที่มหาวิทยาลัยผลิต การบริการเทคโนโลยีการศึกษาต่าง ๆ การผลิตสื่อพื้นฐานประสานการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย การส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น การบำรุงรักษาสารสนเทศฐานอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ การสร้างเครือข่ายระหว่างห้องสมุดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้จัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU One Stop Services) ขึ้น ณ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ตามมติที่ประชุมคณะทำงานวางระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครั้งที่ 2/2552 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 เพื่อเพิ่มความสะดวก และความรวดเร็วให้กับนักศึกษา รวมทั้งประชาชนที่มาติดต่อ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชบรรลุตามเป้าหมายและพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จนี้ เป็นงานในความรับผิดชอบหนึ่งของงานส่งเสริมและบริการการศึกษาเดิมของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังว่า ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จที่ตั้งขึ้นจะต้องสามารถอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาและประชาชนผู้มาติดต่อ ให้สามารถรับบริการจากศูนย์บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนาได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายแห่ง หรือหลายหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะทำให้นักศึกษา และประชาชนผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับมหาวิทยาลัยมากขึ้น เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของนักศึกษาและประชาชนผู้มาติดต่อมหาวิทยาลัย รวมทั้งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยได้ เนื่องจากสามารถที่จะใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ

นอกจากการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยตรงแล้ว การบริการแบบเบ็ดเสร็จในอุดมคติยังรวมถึงการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual service office) ซึ่งหมายถึง การจัดทำโปรแกรมการให้บริการของมหาวิทยาลัยขึ้นบนคอมพิวเตอร์โดยผ่านระบบ Internet เพื่อให้บริการนักศึกษาและประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง ซึ่งนักศึกษาและประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่มีวันหยุด (Non stop service) โดยไม่ต้องเดินทางมายังศูนย์วิทย์พัฒนา หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยอีกต่อไป

จากขอบเขตความรับผิดชอบเดิม ดังที่กล่าวมาในตอนต้นของงานส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จตามนโยบายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงถือเป็นความรับผิดชอบหลักของหน่วยส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ที่จะต้องวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานในหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นหนึ่งใน 10 ศูนย์บริการการศึกษาในส่วนภูมิภาคของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชรวม 9 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา สระบุรี ปราจีนบุรี และนครนายก ดังนั้น งานส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งมีภาระงานตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย คือ รับผิดชอบการสมัครรับสมัครนักศึกษาใหม่ จำหน่ายระเบียบการ การรับสมัคร การรับลงทะเบียน เรียนของนักศึกษาทุกระดับการศึกษาของมหาวิทยาลัย การแนะนำการศึกษาและอาชีพ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การตอบคำถามนักศึกษา การรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการ การดูแลมาตรฐานเครือข่ายการให้บริการในท้องถิ่น การสนับสนุน การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิต การจัดกิจกรรมร่วมกับสมาคมสุโขทัยธรรมาธิราช ความร่วมมือกับองค์กรอื่น ในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการ แก่สังคมในลักษณะต่าง ๆ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย จึงต้องรับผิดชอบการวางแผน ดำเนินการ และปรับปรุงงานบริการแบบเดิมให้เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ซึ่งการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จะประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่าง ๆ หลายประการดังนี้

- 1) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) จำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ
- 2) สภาพปัจจุบันของงานส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- 3) ข้อจำกัดหรือปัจจัยส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 4) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จที่ตั้งขึ้น

หลังจากได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชส่วนกลาง ให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จขึ้น ณ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก คณะทำงานศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ได้ปรับปรุงสถานที่และรูปแบบการให้บริการการศึกษาจากรูปแบบเดิมไปเป็นการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จตามความเข้าใจ เช่น พยายามรวมอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ และการบริการหลาย ๆ อย่างมาไว้ที่จุดเดียวหรือในห้องเดียวกันเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงาน ณ จุดบริการหนึ่งคนสามารถตอบคำถามหรือให้บริการได้หลายอย่าง แต่การดำเนินการที่ผ่านมายังคงมีปัญหาหลายอย่าง เช่น ยังไม่เห็นความแตกต่างด้านความรวดเร็วของการให้บริการเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังมีความสับสนในระบบที่จัดขึ้น เป็นต้น ทำให้การดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จที่ตั้งขึ้นไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษานี้ขึ้นเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ความคาดหวังตลอดจนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการนักศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกต่อไป อีกทั้งข้อมูลที่ได้อาจเป็นแนวทาง

สำหรับนำไปพัฒนางานด้านการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในส่วนภูมิภาคอื่น ๆ อีก 9 แห่ง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการทางการศึกษาที่เป็นเลิศและบรรลุตามเจตนารมณ์ในการก่อตั้ง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
4. เพื่อศึกษาปัญหา และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
5. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อประเมินและสำรวจรูปแบบการให้บริการของ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก และความคิดเห็นของนักศึกษา ประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งทำการศึกษาวิจัย ในช่วง พ.ศ. 2553- 2554 โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ 2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกล และ 3) ผู้รับบริการศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ

3.2 ลักษณะของตัวแปรที่นำมาวิจัย

- (1) รูปแบบการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- (2) ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้รับบริการ เกี่ยวกับปัจจัยการบริการ 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
- (3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ใน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป

ด้านการบริการงานทะเบียน ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการแนะแนว การศึกษาและอาชีพ ด้านการบริการข้อมูล ด้านเอกสารประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากร

(4) ปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และประชาชนที่มาใช้บริการการศึกษา ณ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

4.2 นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง นักศึกษาในระบบของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ศึกษาจากสื่อประสมที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้ โดยมีการศึกษาด้วย ตัวเองหรือเข้ากลุ่มตามโปรแกรมที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ

4.3 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีที่ตั้ง คือ เลขที่ 196 หมู่ที่ 5 ตำบลศรีกะอาง อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

4.4 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกทุกคน ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการการศึกษา ณ ศูนย์บริการการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จ

4.5 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางไกลและการบริการ หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และผลงานด้านการศึกษาทางไกล 2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท และ 3) เป็นผู้ที่มี ผลงานทางด้านการศึกษา

4.6 การให้บริการการศึกษา หมายถึง การปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก แก่ผู้รับบริการใน 8 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านการบริการทั่วไป
- (2) ด้านการบริการงานทะเบียน
- (3) ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่
- (4) ด้านการให้คำปรึกษา
- (5) ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
- (6) ด้านการบริการข้อมูล
- (7) ด้านเอกสารประชาสัมพันธ์ และ
- (8) ด้านทรัพยากร

4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ บริการ การศึกษา ของ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ใน 8 ด้านของการบริการการศึกษาตามนิยามศัพท์ของการให้บริการการศึกษาในข้อ 4.6

4.8 ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ต่อการบริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในช่วงปี 2553-2554 และผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อปัจจัยการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ใน 3 ปัจจัยหลักของการบริการ คือ ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

4.9 ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก หมายถึง หน่วยงานศูนย์กลางที่ตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา ประชาชนผู้มาติดต่อกับศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ให้สามารถรับบริการจากศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนาได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายแห่งหรือหลายหน่วยงาน ทั้งนี้มีกรรมถึงการให้บริการนักศึกษา ประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยนักศึกษา ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทุกเวลาทุกสถานที่ (Non Stop Service) ไม่ต้องเดินทางมายังศูนย์วิทย์พัฒนา หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยอีกต่อไป

4.10 รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง แนวทางซึ่งแสดงให้เห็นส่วนสำคัญของกระบวนการและความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อสามารถนำไปใช้ดำเนินงานการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งแบ่งตามรูปแบบการให้บริการได้ 4 แบบ คือ 1) การนำงานจากหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน 2) การกระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ และ 4) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

5.1 ได้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

5.2 ได้รูปแบบที่เหมาะสมของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) สำหรับนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล และประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

5.3 ได้ต้นแบบและแนวทางในการจัดระบบและปรับปรุงการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคอื่น ๆ อีก 9 แห่ง