

ชื่อเรื่อง รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษา
ทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ชื่อผู้วิจัย นางประนอม เทียมเวช

ปีที่แล้วเสร็จ 2554

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก 3) ศึกษาปัญหา และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก และ 4) นำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

โดยระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ การศึกษาสภาพปัญหาเบื้องต้นผ่านการสังเกตลักษณะการให้บริการและทำ Focus Group Discussion ร่วมกับผู้ให้บริการจำนวน 10 คน ศึกษาความคาดหวังความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และ ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 269 คน ต่อการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก รวมทั้งสรุปรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสมของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก นี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้และประสบการณ์การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ อย่างไรก็ตาม การสังเกตและทำ Focus Group Discussion ร่วมกับผู้ให้บริการ พบว่า หลังปรับปรุงการให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ การดำเนินการต่าง ๆ การจัดสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีความสะดวก ชัดเจนและมีระเบียบแบบแผนมากขึ้น และมีการเพิ่มการจัดการข้อมูลและการให้บริการออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของผู้รับบริการและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีคะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจมากต่อคุณสมบัติผู้ให้บริการและกระบวนการบริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในขณะที่ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนการศึกษา

ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า จุดเด่นของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก คือ มีกระบวนการให้บริการที่น่าไว้วางใจ และรู้สึกสบายใจในการใช้บริการ ขณะที่จุดด้อยของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก คือ มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความลำบากในการเดินทางมาใช้บริการ และการให้บริการบางส่วนมีความซับซ้อน ซึ่ง ผู้ทรงคุณวุฒิคาดหวังให้มีการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะด้านสถานที่ให้บริการที่เข้าถึงยาก ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้แก้ปัญหาโดยการให้บริการเชิงรุก เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ หรือให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังแนะนำให้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการของ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง และ ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จในอนาคตต่อไป

โดยสรุปการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ช่วยเพิ่มความสะดวกให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั้งผู้รับบริการและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการและ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ แต่ยังมีจุดด้อยหลัก คือ สถานที่เข้าถึงได้ยาก ดังนั้น การพัฒนารูปแบบ การให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จให้เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่หรือ การให้บริการแบบออนไลน์จึงมีความจำเป็น นอกจากนี้การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ จัดอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการคุณภาพการให้บริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

คำสำคัญ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
นครนายก รูปแบบ

Research Title : Pattern of One Stop Services for Distance Learning Students of
Regional distance education center, Sukhothai Thammathirat Open University,
Nakhonnayok.

Researcher : Miss Pranom Thamvech

Year : 2011

ABSTRACT

Aims of this research were to (1) study pattern of one stop service of educational service for Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) Regional Distance Education Center Nakhon Nayok; (2) study attitude of related persons and satisfaction of service customers to one stop service of educational service for STOU Regional Distance Education Center Nakhon Nayok; (3) study problems and factors affecting to success of one stop service of educational service for STOU Regional Distance Education Center Nakhon Nayok; and (4) present appropriated pattern of one stop service of educational service for STOU Regional Distance Education Center Nakhon Nayok.

Research methodology included study of principal problems via observation and focus group discussion with 10 service persons, study of expectations, attitudes, problems, and suggestions of 5 professionals, and study of attitudes and satisfactions of 269 service customers to one stop service of educational service for STOU Regional Distance Education Center Nakhon Nayok as well as summary appropriated one stop service pattern for this center.

The research found that service persons were insufficient knowledge and experience about one stop service. After developed one stop service, however, observation and focus group discussion study found that service processes, locations, and facilities in the center were more comfortable, clear, and orderly. In addition, there were data managements and online services to increase convenience use of service customer and practical of service persons. Moreover, attitude and satisfaction study of service customer found that attitude and satisfaction values to service personal performance and service process domains of this center were highest. Whereas these values to location and facilities of the center were lower than other domains. Regarding attitude and expectation study of professionals, advantage factors or strong points of this center were that there were believable service processes and service customers were happy in service. Whereas disadvantage factor or weak points were insufficient service person,

trouble of center, and complex of some service processes. For these weak points, the professional expected to develop all points, especially location problem. They suggested that this center should have aggressive services to move service site near service customer such as mobile service or online service. Furthermore, they suggested that seminar about one stop service for service persons of 10 STOU Regional Distance Education Centers should be performed. In addition, satisfaction evaluation by service customer should be continuously performed to provide data for developing one stop service process in the future.

In conclusion, developed service of STOU Regional Distance Education Center Nakhon Nayok to one stop service increased convenience of both service persons and customers. The service customers and professional had attitudes and satisfactions to service processes and service person performances. However, trouble of center access was the major disadvantage of the center. Therefore, developing service process to aggressive services such as mobile service or online service was necessary. Moreover, increased the number of service persons, performing seminar of one stop service for service persons, and satisfaction evaluation by service customers were important for developing quality of one stop service of educational service for Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) Regional Distance Education Center Nakhon Nayok.

Keywords: One Stop Services, Regional distance education center Nakhon Nayok, Sukhothai Thammathirat Open University, Pattern