

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ สอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวกับการศึกษาทางไกลที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการการศึกษา และการทำ Focus Group Discussion ของกลุ่มผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- 4) เพื่อศึกษาปัญหา และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
- 5) เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิจัยโดยการศึกษาผ่านการสังเกตลักษณะ รูปแบบของการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ถึง กุมภาพันธ์ 2554 และข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และประชาชนที่มารับบริการการศึกษา ณ จำนวน 269 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2) ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการการศึกษา ณ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ถึง กุมภาพันธ์ 2554 จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางไกลและการบริการ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และผลงานด้านการศึกษาทางไกล 2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท และ 3) เป็นผู้ที่มีผลงานทางด้านการศึกษา จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลโดยแบบบันทึกรูปแบบการดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ และข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้ทรงคุณวุฒิ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1) แบบบันทึกรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผู้วิจัยใช้การสังเกต การสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากการทำ Focus Group Discussion ผู้ให้บริการ 10 คน จากผู้ให้บริการทั้งหมด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

2) แบบสอบถามผู้รับบริการ โดยแจกให้นักศึกษาที่เป็น กลุ่มตัวอย่างที่คาดการณ์ไว้ จำนวน 314 คน ในช่วงเดือน ธันวาคม 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2554 และรับคืนด้วยตนเอง 269 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7

3) แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และกำหนดเวลานัดหมายล่วงหน้า เพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืน และ ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบ 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ให้บริการการศึกษา

ในการศึกษานี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิร่วมตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ทั้งหมด 5 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาโท และทุกคนมีประสบการณ์ด้านการบริการการศึกษามากกว่า 6 ปีขึ้นไป โดยทั้งหมดเป็นผู้มีความชำนาญพิเศษ ในด้านการให้คำปรึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และการให้บริการข้อมูล อีกทั้งร้อยละ 80 ของผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ที่เคยอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์มากและมีความเหมาะสมที่จะแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนาที่ตั้งขึ้นใหม่

ส่วนผู้ให้บริการที่ร่วมการศึกษานี้มีทั้งหมด 10 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีประสบการณ์ด้านการให้บริการการศึกษา มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 และ 3-6 ปี ร้อยละ 40 เป็นผู้มีความชำนาญพิเศษด้านงานทะเบียน ร้อยละ 60 งานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 40 และพบว่าผู้ให้บริการทุกคนเป็นผู้ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จมาก่อน ซึ่งจากข้อมูลพื้นฐานนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการยังมีประสบการณ์และความชำนาญพิเศษที่ไม่สอดคล้องหรือไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จนัก ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้แก่ผู้ให้บริการเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเข้าใจในหลักการและกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเห็นและมีการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้น

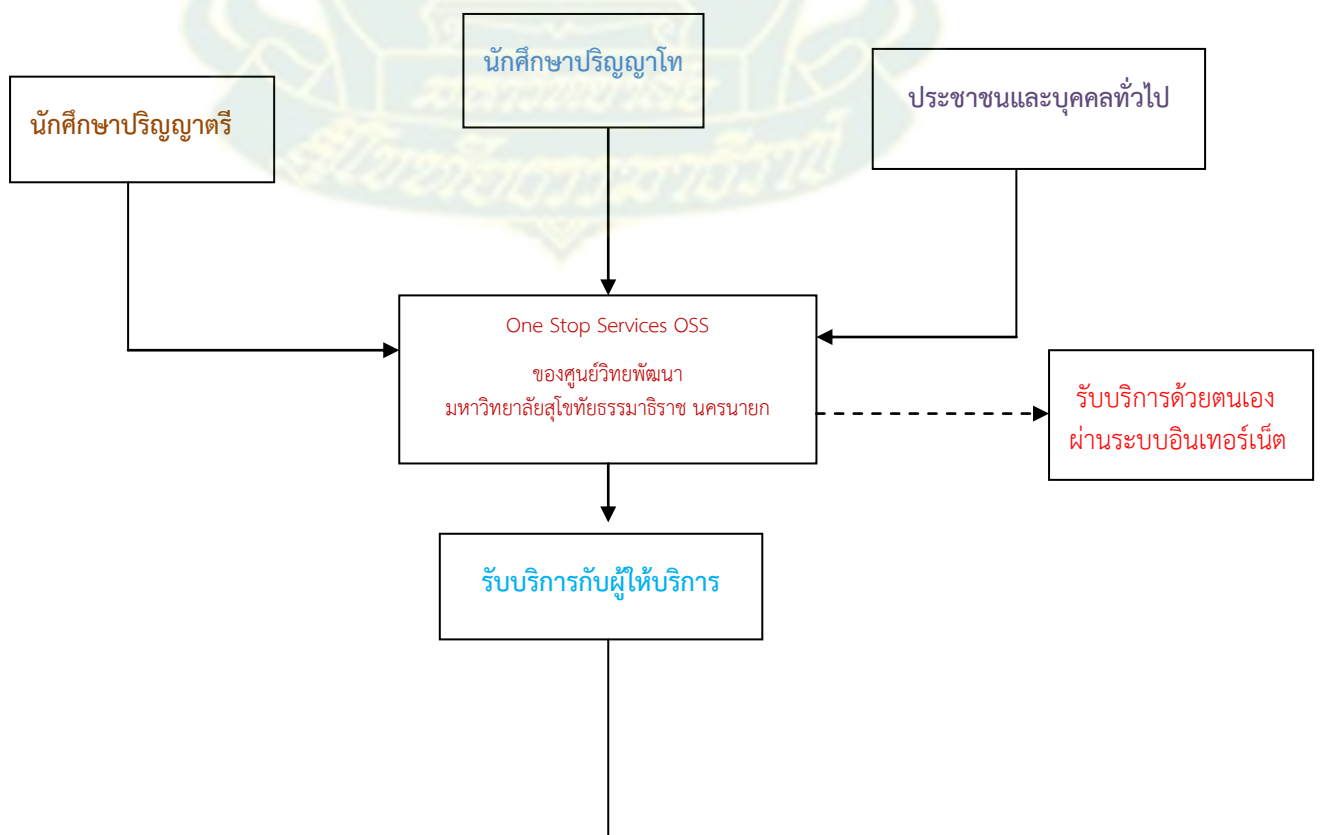
(2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

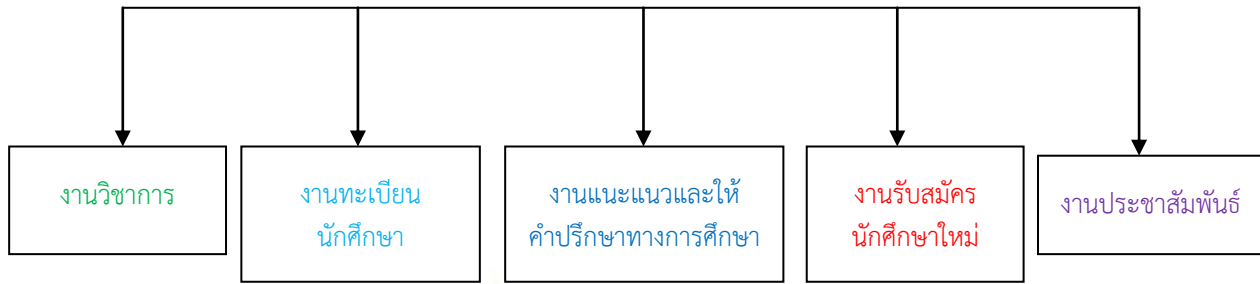
การศึกษานี้มีผู้รับบริการร่วมตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 269 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 ของจำนวนตัวอย่างที่คาดการณ์ไว้ (314 คน) โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.35 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.25 ซึ่งมาใช้บริการตั้งแต่ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 50.55 และครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 21.56 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 37.55 โดยผู้รับบริการที่ร่วมตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบันที่กำลังศึกษาอยู่ ร้อยละ 81.78 โดยเป็นนักศึกษาในสาขาวิทยาการจัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.71 รองลงมาเป็นสาขาศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 15.24 ซึ่งการบริการที่ผู้รับบริการมาใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การบริการงานทะเบียน ร้อยละ 68.77 การบริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 57.62 และการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ร้อยละ 50.59 ตามลำดับ โดยเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้รับบริการเลือกมาใช้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพราะเห็นว่าเป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 20.08 เหตุผลรองลงมาได้แก่ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 19.70 การให้บริการมีความน่าไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 15.99 และมีความพร้อมและสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 14.87 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

2.1 ผลการทำ Focuss Group Discussion และ การสำรวจข้อเท็จจริง

จากผลการทำ Focuss Group Discussion ของผู้ให้บริการทั้ง 10 คนร่วมกับผู้วิจัย และการสำรวจข้อเท็จจริงโดยผู้วิจัยเกี่ยวกับการดำเนินการในศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ของศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สามารถสรุปภาพรวมการดำเนินการ ในปัจจุบันเป็นแผนภาพได้ดังแสดงในภาพที่ 28 ซึ่งจะเห็นว่า การดำเนินการต่าง ๆ มีความเป็นระเบียบ แบบแผนมากขึ้น ทำให้สะดวกในการใช้บริการของผู้รับบริการและง่ายในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ การจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกยังมีความชัดเจนและเป็นสัดส่วน ทำให้สะดวกในการใช้ บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีการเพิ่มการจัดการข้อมูลเพื่อเพิ่มช่องทางและ ความสะดวกในการใช้บริการของนักศึกษาและประชาชน โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นถึง ความแตกต่างระหว่างบริการ การจัดการก่อนและหลังที่มีการปรับปรุง เป็นศูนย์บริการการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จด้วยรูปภาพเพื่อให้สะท้อนสภาพอดีตและปัจจุบันได้ชัดเจนและง่ายในการทำความเข้าใจซึ่ง สอดคล้องกับเทศศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (www.drmanage.com) ที่กล่าวถึง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จว่า คือ การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะส่งต่องาน ระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือจุดให้บริการเดียว เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น





ภาพที่ 28 การให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

2.2 จากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(1) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ในสองประเด็น คือ “ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรในการให้บริการ” และ “มีความสุภาพในการให้บริการ” ซึ่งเป็นความเห็นว่าดีที่สุดในแล้ว สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 27) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ นั้นแสดงว่าประเด็นนี้ ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติที่ดีอยู่แล้วควรคงการปฏิบัติเช่นนี้ไว้ ส่วนในประเด็นอื่นๆ เช่น ให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความเพียงพอของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความสุภาพในการบริการ และความรู้ความชำนาญ ผู้รับบริการมีความเห็นว่า “เห็นด้วย” กับประเด็นดังกล่าว แสดงว่าประเด็นเหล่านี้เป็นประเด็นที่ยังสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ และผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน ทุกประเด็นในระดับ “เห็นด้วย” แสดงว่าประเด็นเหล่านี้มีความเพียงพอและดีในระดับหนึ่ง แต่ยังคงสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

(2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการในปัจจุบันของศูนย์บริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่า ผู้รับบริการมีความรู้สึก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ว่า “มีความสบายใจในการใช้บริการ” “มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน” “มีการประสานงานในการให้บริการที่ดี” และ “สามารถเข้าถึง การบริการได้ง่าย” ซึ่งสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 29-35) ได้กล่าวถึงระบบการบริการ ที่มีประสิทธิภาพในด้านของผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) และในด้านการบริการเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ (Product Support Service) ว่า จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการที่เป็นส่วน สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของ การบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทำให้ ลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของ กิจการบริการนั้นได้อย่างดี 3) องค์การบริการ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการธุรกิจ บริการ การบริหารงานบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี โดยผู้บริหารการบริการในองค์การบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของการบริการ และคุณภาพของการบริการ 4) ผลิตภัณฑ์บริการ ถือเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยองค์กรจะต้องมี การสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่เขาต้องการและสิ่งที่เขาคาดหวังว่า จะได้รับจากการบริการดังกล่าว และ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์กรต้องคำนึงถึง 2 อย่าง ได้แก่ *สภาพแวดล้อมภายนอก* หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งและ บริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ใช้ตกแต่งอาคารสถานที่ ประตูทางเข้า-ออก สัญลักษณ์และ เครื่องหมายต่างๆ ที่จัดสรร โคมไฟให้แสงสว่างด้านนอก เป็นต้น และ *สภาพแวดล้อมภายใน* หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่างๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ วัสดุ สำนักงาน การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็น จุดแข็งในการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ในความรู้สึกของผู้รับบริการ ในประเด็น อื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องรักษามาตรฐานเหล่านี้ไว้ คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ มีความสะดวก ในการใช้บริการ การให้บริการมีความถูกต้องสูง การให้บริการที่เข้าใจง่าย และการประชาสัมพันธ์ ยังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอีก และ

(3) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการและกระบวนการบริการใน 12 ประเด็น คือ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การพูดคุย สื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการบริการ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ความถูกต้องของการ บริการ ขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การ เข้าถึงบริการได้ง่าย คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ แสดงว่าการบริการหรือ การจัดการในด้านดังกล่าวมีความเหมาะสมดีแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับศรีนวล กลิ่นหอม (2548: 13) ได้ กล่าวถึงการบริการว่า การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของ บุคคล และสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนางานให้ตรงตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ โดยเฉพาะในการบริหารงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการอำนวยความสะดวก เป็นขั้นตอน ถูกต้องและ รวดเร็ว ส่วนประเด็นเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการ ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจมากเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีคะแนนความคิดเห็นในระดับต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งให้เห็นว่าควรมีการ

ปรับปรุงในด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าสภาพในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามในด้านสถานที่ตั้งเป็นเรื่องยากที่จะแก้ไข แต่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก สามารถพัฒนาการให้บริการได้ โดยการเพิ่มการบริการเชิงรุก เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่ด้วยรถและอุปกรณ์ที่มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น การใช้โทรศัพท์หรือการใช้อินเทอร์เน็ต ก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจในการให้บริการได้ และ จะช่วยแก้ปัญหาเรื่องความไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จได้

2.2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

(1) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าจำนวนบุคลากรในการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ยังมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และเห็นว่าสถานที่ให้บริการมีความลำบากในการเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการ โดยเห็นว่าประเด็นสถานที่ตั้งนี้เป็นจุดด้อยที่สำคัญของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก และการให้บริการบางส่วนยังคงมีความซับซ้อนอยู่ แต่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า “กระบวนการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ นี้ น่าไว้วางใจและรู้สึกสบายใจในการใช้บริการ” ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ผลการศึกษาถึงความคาดหวัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดดี จุดด้อย โอกาสและภาวะคุกคามในการดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่ควรแก้ไขเป็นอันดับต้น ๆ ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ คาดหวังให้สถานที่ตั้งของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และให้ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเพียงพอต่อการใช้บริการ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นจุดด้อยที่สำคัญ เพราะตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน การเดินทางลำบาก ไม่มีรถประจำทาง การเข้าออกต้องผ่านหน่วยงานราชการที่เข้มงวดหรือโรงเรียนนายร้อย จปร. นอกจากนี้ ยังเป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ที่จัดว่าอยู่ใกล้กรุงเทพฯ และจังหวัดอื่น ซึ่งเมื่อเทียบสถานที่ตั้งและการเดินทางพบว่าที่อื่น เช่น นนทบุรี มีความสะดวกในการเดินทางของประชาชนและนักศึกษาส่วนใหญ่มากกว่า ซึ่งเมื่อลำดับความสำคัญของปัญหาผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เห็นว่าปัญหาที่ตั้งมีความสำคัญ ควรหาวิธีการหรือแนวทางในการให้บริการที่จะช่วยลดข้อด้อยนี้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอให้มีการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการโดยการเพิ่มช่องทางในการให้บริการและเปิดให้บริการในเชิงรุกมากขึ้น คือ ออกหน่วยเคลื่อนที่มากขึ้น มีการจัดตั้งศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก คือ สามารถใช้บริการที่บ้านได้ ไม่ต้องเดินทางมาที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จโดยตรง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 29-35) ได้กล่าวถึงระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพในด้านของผลิตภัณฑ์ (Service Product) และในด้านการบริการเสริมการขายผลิตภัณฑ์ (Product Support Service) ว่า จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ลูกค้ำหรือ

ผู้ใช้บริการซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทำให้ ลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของกิจการบริการนั้นได้อย่างดี 3) องค์กรบริการ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการธุรกิจบริการ การบริหารงาน การบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี โดยผู้บริหารการบริการ ในองค์กรบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรม การบริการ รูปแบบของการบริการ และคุณภาพของการบริการ 4) ผลลัพธ์บริการ ถือเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยองค์กรจะต้องมีการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่เขาต้องการและสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการบริการดังกล่าว และ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์กรต้องคำนึงถึง 2 อย่าง ได้แก่ *สภาพแวดล้อมภายนอก* หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งและบริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ใช้ตกแต่งอาคาร สถานที่ ประตูทางเข้า-ออก สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ ที่จอดรถ โคมไฟให้แสงสว่างด้านนอก เป็นต้น และ *สภาพแวดล้อมภายใน* หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่างๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ วัสดุสำนักงาน การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และจากการศึกษาข้อเท็จจริงโดยผู้วิจัย จะเห็นว่าปัจจุบันศูนย์บริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ กำลังดำเนินการตามคำแนะนำดังกล่าวอยู่ ดังจะเห็นได้จากการจัดทำฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม เมื่อทุกฝ่ายเห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งเป็นปัญหาในการให้บริการ การพัฒนา กลยุทธ์อื่น ๆ ที่จะเพิ่มความสะดวกจึงมีความจำเป็นและเป็นสิ่งที่เร่งด่วนที่ควรมีการพัฒนา

(3) ผู้ทรงคุณวุฒิยังมีความเห็นและคาดหวังให้มีการอบรมความรู้การปฏิบัติงาน ให้เหมือนกันทั้ง 10 ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จทั่วประเทศเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน และให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ โดยเฉพาะความรู้และแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพราะจากข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการไม่เคยผ่านการอบรมหรือได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นเป้าหมายของหน่วยงานเลย ดังนั้น ประเด็นนี้ จึงเป็นประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการ และเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ มีการพัฒนาแบบไม่หยุดนิ่ง ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ และควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ พร้อม ๆ กับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และที่สำคัญควรมีให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ ในจำนวนที่เพียงพอในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

3.1.1 ควรนำจุดอ่อนด้านสถานที่และบุคลากรที่พบจากการศึกษานี้ คือ สถานที่เข้าถึงยากและบุคลากรยังขาดความรู้และประสบการณ์ด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ไปเสนอผู้บริหารเพื่อกำหนดนโยบายและข้อปฏิบัติในการปรับปรุงและแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว

3.1.2 ควรมีการนำเสนอผลการศึกษาที่ได้ทั้งหมด และแผนภาพสรุปการทำงานให้กับบุคลากรและผู้บริหารในหน่วยงานได้รับทราบร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงสภาพปัจจุบันของหน่วยงานร่วมกัน ได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนว่าอยู่ตรงจุดใดและมีความสำคัญกับการขับเคลื่อนงานของหน่วยงานเพียงใด ส่วนผู้บริหารจะได้รับทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและการดำเนินการของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังเดียวกันร่วมกัน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานอีกครั้ง เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและหากประสบความสำเร็จดีควรทำเป็นโมเดลและมีการเผยแพร่เทคนิคให้กับศูนย์วิทยพัฒนาอื่น ๆ ต่อไป

