

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
การศึกษาทางไกล.....	8
ความหมายและรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	10
รูปแบบและกระบวนการบริการ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง.....	13
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
สถานที่และระยะเวลาในการศึกษาวิจัย.....	22
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
แผนการศึกษาในการดำเนินการ.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจข้อเท็จจริงโดยผู้วิจัยและข้อเสนอแนะ	

ที่ได้จากการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการศูนย์บริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก.....	37
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นของ ผู้รับบริการและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาทางไกลเพื่อ เป็นแนวทางการดำเนินงานของการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75

**สารบัญ (ต่อ)**

ภาคผนวก.....	หน้า 79
ก. ภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาใน ระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ปัจจุบัน.....	80
ข. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	82
ค. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถาม.....	84
ง. รายนามผู้ให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ปัจจุบัน.....	86

## ญ

จ. แบบบันทึกรูปแบบการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	88
ฉ. แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	94
ช. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ แบบสอบถามสำหรับการทำ Focus Group Discussion ของผู้ให้บริการ.....	103
ประวัติผู้วิจัย.....	114

## สารบัญญัตินี้

	หน้า
ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงาน.....	29
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ให้บริการ.....	31
ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มาใช้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	33
ตารางที่ 4 สาขาที่เรียน.....	35
ตารางที่ 5 ประเภทการรับบริการ.....	35
ตารางที่ 6 เหตุผลสำคัญที่มารับบริการที่บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	36
ตารางที่ 7 ภาพรวมรูปแบบการให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	37
ตารางที่ 8 ขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย (อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการลงทะเบียนต่าง ๆ).....	44
ตารางที่ 9 ขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย(ให้บริการเกี่ยวกับ	

	เรื่องคำร้องต่าง ๆ).....	45
ตารางที่ 10	ขั้นตอนการให้บริการสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย(การตอบปัญหา และให้คำปรึกษาด้านการศึกษา).....	46
ตารางที่ 11	การให้บริการสำหรับประชาชนผู้สนใจในการเข้าศึกษาที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (การให้บริการแนะแนวการศึกษา ทางไกลหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและจำหน่าย ระเบียบการสมัคร).....	47
ตารางที่ 12	การให้บริการสำหรับประชาชนผู้สนใจในการเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัย (การรับสมัครนักศึกษาใหม่ทุกหลักสูตร).....	48



สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 13	ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์บริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก.....	51
ตารางที่ 14	ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมใน การให้บริการการศึกษา.....	52
ตารางที่ 15	ความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา.....	54
ตารางที่ 16	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในประเด็นต่าง ๆ.....	56
ตารางที่ 17	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	56
ตารางที่ 18	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม.....	57
ตารางที่ 19	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ.....	58
ตารางที่ 20	สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดลำดับการแก้ไขปัญหา.....	60



สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1-8	การจัดห้อง โต๊ะ เก้าอี้.....	39

ภาพที่ 9-16	ป้ายประชาสัมพันธ์ .....	40
ภาพที่ 17-20	สถานที่จอดรถ.....	41
ภาพที่ 21 -26	อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ .....	42
ภาพที่ 27	สรุปสภาพการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	50
ภาพที่ 28	การให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก.....	69

