ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

The Opinions of Students towards the Service of the Education Service Division of Bunditpatanasilpa Institute

แสงแข โคละทัต* อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ จารุวรรณ สกุลคู

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการของกองบริการการศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการ จัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและ ออกเอกสารการศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชาโดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2553 จำนวน 774 คน ซึ่งถูกเลือกโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของศริชัย กาญจนวาสี และคณะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้เพศ ชั้นปี และคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 54 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่

ผลการศึกษาวิจัยพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยที่นักศึกษาชายและหญิง และนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การให้บริการ กองบริการการศึกษา

* **ผู้ประสานงานหลัก** (Corresponding Author)
email: nalekster@gmail.com

Abstract

The research aimed to study and compare the opinions of students towards the service of the Education Service Division of Bunditpattanasilpa Institute based on their gender, year of study and faculty. The service studied in this research was categorized into four aspects: student admission, class and examination program management, course registration, and educational documentation management. Based on the formula of Sirichai Kanchanawasee and his colleagues, 774 undergraduate students who enrolled in the first semester of the academic year 2010 were used as samples in this study. They were selected by using stratified random sampling method based on their differences in gender, year of study and faculty (reliability = 95%). The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire of 54 items (reliability of .98). Data were analyzed by arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Scheffé's method of pair-wise comparison.

The results of the study revealed that the students rated the service of the Education Service Division in general and in each aspect at a moderate level. The students who were different in gender and year of study were insignificantly different in their opinion. However, students who were different in their faculty had significantly different opinions towards the services, in general and in each aspect (p = .05).

Keyword: The service, The Service of Education Division

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ที่สำคัญในการผลิตกำลังคนระดับกลางและระดับสูง สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้าวิจัย บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลาย เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศที่กำหนดนโยบาย และแรงผลักดันทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้อุดมศึกษายังเป็นปัจจัยที่กำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่พึงปรารถนา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม โดยสรุปจุดมุ่งหมายสูงสุดของการอุดมศึกษา คือการทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และความอยู่ดีมีสุขของคนไทย เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง มีดุลยภาพในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมให้คนไทยก้าวทันโลก สามารถพึ่งพาตัวเองได้ โดยที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย (เกษม วัฒนชัย, 242) ดังนั้นการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงการจัดการและส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาศักยภาพจนถึงขีดสุด และต้องปลูกฝังคุณลักษณะ ค่านิยม ทัศนคติต่างๆ อันจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อเป็นการเตรียมบุคคลให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพของประเทศ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ หลักสูตรการเรียนการสอน ผู้สอน ผู้เรียน บรรยากาศทางวิชาการ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถาบันอุดมศึกษาจะปฏิบัติภารกิจดังกล่าวให้ลุล่วงได้เป็นอย่างดีนั้น จำเป็นต้องจัดให้มีหน่วยงานที่สนับสนุนงาน ด้านการเรียนการสอน เพื่อทำหน้าที่ให้บริการงานด้านวิชาการ และบริการปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ ให้การจัดการเรียน การสอนสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปสถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานเพื่อให้บริการการศึกษา ได้แก่ กองบริการการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานของกองบริการการศึกษาแต่ละแห่งจะดำเนินการตามนโยบายของสถาบัน อุดมศึกษานั้นๆ

เพื่อจัดการและประสานงานการเรียนการสอนของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและ มีความคล่องตัวมากที่สุด ซึ่งกองบริการการศึกษาทำหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา ตั้งแต่แรกเข้า ตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในปัจจุบัน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และเป็นงานที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษา ได้พัฒนาในทุกๆ ด้าน ได้เต็มตามศักยภาพ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2535)

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นสถานศึกษาที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดการศึกษาวิชาชีพด้านนาฏศิลป์ ดนตรี และช่างศิลป์ ทั้งในระดับวิชาชีพพื้นฐานและระดับ อุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2550 ได้กำหนดการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 สำนัก 3 คณะวิชา วิทยาลัยช่างศิลป 3 แห่ง และวิทยาลัยนาฏศิลป 12 แห่ง โดยมีกองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาที่เน้นด้านการให้บริการกับนักศึกษาเป็นหลัก (ประกาศกระทรวงวัฒนธรรม, 2551) ซึ่งจะต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก การให้บริการจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงจะถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการ ทั้งนี้ในการให้บริการของกองบริการการศึกษา พบปัญหา ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา พบว่าผู้ปฏิบัติงาน ที่ให้บริการมีน้อย การดำเนินงานล่าช้า ในการรับสมัครไม่ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน มีการให้ข้อมูลไม่ตรงกัน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีการบันทึกข้อมูลผิดพลาด ทำให้มีผลในขั้นตอนการสอบ และการจัดทำทะเบียนประวัติแบบฟอร์ม และขั้นตอนในการรายงานตัวเป็นนักศึกษาค่อนข้างซับซ้อน ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ พบว่านักศึกษาต้องการให้มีการจัดห้องเรียนให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน ควรมีบอร์ดสำหรับติดประกาศแจ้งกำหนดตารางสอนและตารางสอบ การแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางสอนหรือตารางสอบกระชั้นชิด ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รวมถึงการออกตารางสอนล่าช้า การกำหนดตารางสอบไม่สอดคล้องกับวันเวลาของการเรียน ไม่มีการ ติดประกาศการใช้ห้องเรียนแต่ละห้อง ด้านการลงทะเบียนเรียน พบว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการค่อนข้างช้าไม่มีป้ายติดประกาศขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของการลงทะเบียน เพิ่ม-ถอน หรือการขอลาพักการเรียน สถานที่ในการให้บริการไม่ได้รับความสะดวก ขั้นตอนในการลงทะเบียน และชำระเงินค่อนข้างยุ่งยากหลายขั้นตอน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ การใช้กิริยาและวาจาไม่เป็นที่น่าพอใจ บางครั้งไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนได้ ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา พบว่าการรายงานผลการเรียนล่าช้าไม่ตรงตามปฏิทิน มีการคำนวณ ผลการเรียนผิดพลาด การให้บริการออกเอกสารการศึกษามีขั้นตอนมากเกินไป แบบฟอร์มที่ใช้ ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีจิตบริการ และอัตราค่าบริการออกเอกสารการศึกษาแพงเกินไป (บัลลังก์ พาสุนันท์, 2553)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัย มีความสนใจในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอนและตารางสอบ และด้านการจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษาสำนักงานอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและ ออกเอกสารการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ชั้นปีที่ 1 - ปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปี พ.ศ. 2553 ของคณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา จำนวน 1,252 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 774 คน ด้วยการใช้ตารางสำเร็จรูปของศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะวิชา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้านคือ 1) ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา2) ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ 3) ด้านการลงทะเบียนเรียน 4) ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคริท์ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ชั้นปี และคณะวิชา โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบ สอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับการให้บริการของกองบริการการศึกษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา จำนวน 14 ข้อ 2) ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ จำนวน 12 ข้อ 3) ด้านการลงทะเบียนเรียน จำนวน 14 ข้อ 4) ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา จำนวน 14 ข้อ รวมทั้งสิ้น 54 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .982 ซึ่งดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่

และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรชั้นปี และคณะวิชา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมในแต่ละด้าน พบว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลสรุปค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมในแต่ละด้าน

การให้บริการของกองบริการการศึกษา	นักศึกษา (n = 742)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา	3.36	0.65	ปานกลาง
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	3.28	0.70	ปานกลาง
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.26	0.70	ปานกลาง
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา	3.20	0.77	ปานกลาง
รวม	3.27	0.65	ปานกลาง

2. การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ แยกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา พบว่า

2.1 นักศึกษาชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐาน จากการใช้สถิติด้วยค่า t-test ได้ค่า $t = .16$, $p = .869$

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้ค่า $F = 2.324$, $P = .074$

2.3 นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้ค่า F = 11.65 , P = .000 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลสรุปการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะวิชา

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการรับสมัครและการรายงานเป็นนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.733	2.867	6.95	.001
	ภายในกลุ่ม	739	304.656	.412		
	รวม	741	310.389			
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.306	3.153	6.60	.001
	ภายในกลุ่ม	739	352.689	.477		
	รวม	741	358.995			
ด้านการลงทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.435	5.217	10.90	.000
	ภายในกลุ่ม	739	353.519	.478		
	รวม	741	363.954			
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	19.564	9.782	17.29	.000
	ภายในกลุ่ม	739	417.885	.565		
	รวม	741	437.448			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.631	4.816	11.65	.000
	ภายในกลุ่ม	739	305.286	.413		
	รวม	741	314.917			

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ตามผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีนโยบายในการให้บริการของกองบริการการศึกษา ที่ต้องจัดให้ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนมากที่สุด ในฐานะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสนับสนุนให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้นักศึกษาได้รับบริการอย่างทั่วถึงในลักษณะเดียวกัน ในด้านต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน และคำนึงถึงความสำคัญของข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาและอาจารย์ แต่นักศึกษามีจำนวนมากและเพิ่มมากขึ้น จึงไม่ได้รับความสะดวก ตามความ

ต้องการ ประกอบกับการที่บุคลากรมีข้อจำกัด ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมถึงข้อจำกัดด้านความสะดวกของสถานที่ แม้จะมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งในการให้บริการของกองบริการการศึกษา จะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อบริการนักศึกษาและอาจารย์ ตลอดทั้งบุคคลภายนอกที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวกและได้รับบริการที่ดี โดยทั่วถึงกัน เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีเจตคติที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการบริการ ดังที่ Millett (1954) กล่าวว่า หลักการให้บริการ คือ ให้บริการอย่างเสมอภาค บริการตรงเวลา บริการเพียงพอ บริการให้ทันสมัยและอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พจนา สมทรัพย์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่านิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เห็นด้วยกับการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่จัดให้กับนักศึกษามีการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่จำกัดว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง โดยพยายามที่จะให้นักศึกษาได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ และพยายามที่จะให้เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำตลอดเวลาอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545) ที่ศึกษา เรื่อง ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม พบว่า นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง เห็นด้วยกับการจัดบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการให้บริการของกองบริการการศึกษาที่กำหนดให้จัดบริการตามหลักการให้บริการที่ดี โดยให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะของการจัดบริการของกองบริการการศึกษา เป็นงานที่จัดให้สำหรับนักศึกษาทุกคน โดยพยายามจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทุกเพศ และทุกวัย นอกจากนี้การที่สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษาเฉพาะด้านนาฏศิลป์ ดนตรี และช่างศิลป์ บริบทของสังคมภายในของนักศึกษาจึงอยู่ร่วมกันในลักษณะของครอบครัว มีความใกล้ชิดกันแบบพี่แบบน้อง จากการที่ต้องปฏิบัติงานการแสดงหรือทำกิจกรรมร่วมกันในผลงานและอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งจบการศึกษา จึงอาจส่งผลให้นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังที่ สำเนาว์ ขจรศิลป์ (2538) กล่าวว่า การที่นักศึกษาได้รับอิทธิพลจากการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะเดียวกัน ย่อมส่งผลต่อความคิด ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาได้พยายามปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทของสถาบันการศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีทัศนะหรือความคิดที่คล้ายกัน อย่างไรก็ตามสถาบันฯ ได้พยายามเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า นักศึกษาระดับชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนา ทับทิม (2544) ที่ศึกษา เรื่อง ทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการการศึกษา พบว่านักศึกษา ชั้นปีที่ 2

กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษา ชั้นปีที่ 4 มีทัศนะต่อการให้บริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เรียนคณะวิชาต่างกัน มีการเข้าถึงบริการที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมสถานที่ตั้งของคณะวิชาต่างกัน ทำให้มีข้อจำกัดในการเดินทาง การติดต่อสอบถามหรือการขอรับการบริการในด้านต่างๆ ไม่เป็นไปตามความต้องการและไม่ได้รับความสะดวก ในลักษณะเดียวกัน โดยที่คณะศิลปวิจิตร มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม การติดต่อขอรับบริการจะต้องเดินทางมาที่สำนักงานอธิการบดี ซึ่งตั้งอยู่ที่แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร โดยมีระยะทางห่างกันมาก การเดินทางต้องเดินทางโดยรถยนต์ และใช้ระยะเวลาในการเดินทางค่อนข้างมาก ในขณะที่คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณเดียวกับกองบริการการศึกษา การมาติดต่อของรับบริการเป็นการเดินเท้า ระหว่างอาคารของคณะวิชามายังอาคารสำนักงานฯ ใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อย ซึ่งความแตกต่างระหว่างสถานที่ดังกล่าว ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความสะดวกของการเข้ารับบริการ บางครั้งในกรณีเร่งด่วนอาจทำให้เสียสิทธิ เนื่องจากเดินทางมาไม่ทันตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ของการให้บริการ จึงอาจมีผลทำให้มีความคิดเห็นในการได้รับการบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ยังอยู่ในช่วงที่ขาดบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งงานของกองบริการการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ถือเป็นงานสำคัญของสถาบัน การศึกษา เนื่องจากเป็นกระบวนการที่จัดให้สำหรับนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษา และในขณะเดียวกันหัวใจสำคัญของกองบริการการศึกษาคือการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากอยู่ในช่วงของการพัฒนาปรับปรุง ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2525) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการนิสิต นักศึกษา เป็นส่วนที่ประสานระหว่างชีวิตนอกห้องเรียนและในห้องเรียน ช่วยส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษาได้พัฒนาชีวิตให้สมบูรณ์ ทำให้เห็นชีวิตในแนวกว้าง สร้างทัศนคติที่ดี และอาจมีผลกระทบต่อการเรียนของนิสิต นักศึกษาด้วย ทั้งนี้ การที่นักศึกษามีความคิดเห็นเป็นของตนเองนั้น ความคิดเห็นอาจเกิดจากพื้นฐานส่วนบุคคล เกิดจากความรู้สึกความต้องการส่วนตัวหรือจากประสบการณ์ที่พบว่าธรรมชาติของความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ ซึ่งปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษา เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ที่ต่างกันอาจส่งผลให้มีความต้องการต่างกัน ดังเป็นไปตามแนวคิดทางทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้ว่า ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูง และบุคคล ที่มีพื้นฐานต่างกันก็จะมีระดับความต้องการต่างกัน เช่น อายุ เพศ สถานภาพเชิงเศรษฐกิจและสังคม และตรงกับแนวความคิดของพีระ จีระโสภณ (2535) ที่กล่าวว่ามนุษย์จะเลือกรับรู้ข่าวสารตามความสนใจจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยทั่วไปผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ และความสนใจของตน โดยผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตนเองอยู่เสมอสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิศรี ม่วงสวย (2550) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักการบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่านักศึกษาแต่ละสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ

อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2544) ที่ศึกษา เรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่านักศึกษาต่างคณะวิชา มีความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียน และประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพิมล ตรีมงคล (2545) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นักศึกษาสาขาต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ ดังนี้

1. ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการของ กองบริการการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่า ความสะดวกขั้นตอนการรับสมัคร และอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานจากปัญหาและอุปสรรคที่พบ โดยเห็นสมควรเน้นการให้ดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นหลัก และถือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านบุคลากร ที่มีอยู่และการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา มีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่าการแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางสอน และตารางสอบ มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม และเหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน และเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงอุปกรณ์สถานที่ให้เหมาะสมสำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษาได้รับทราบทั่วกันอย่างชัดเจน

3. ด้านการลงทะเบียนเรียนผลการวิจัยพบว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่าความสะดวกขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียน และความเหมาะสมของสถานที่สำหรับการลงทะเบียน มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรมีการวางแผนจัดระบบการลงทะเบียนเรียน จัดทำคู่มือขั้นตอนในการชำระเงินค่าลงทะเบียน รวมถึงให้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น อีกทั้งควรให้การสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนา เช่นเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีอยู่ และจัดหาเพิ่มเติมอุปกรณ์รวมถึงระบบ software เฉพาะที่เหมาะสมกับการลงทะเบียนผ่านระบบ รวมถึงการปรับปรุงอาคารสถานที่ในการลงทะเบียนที่เหมาะสม สะอาด โปร่งโล่งสบาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาลงทะเบียน

4. ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่าความรวดเร็ว ในการได้รับบริการด้านต่างๆ การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการความกระตือรือร้น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น

ของนักศึกษาต่อการให้บริการ มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีอยู่ จัดหาเพิ่มเติมอุปกรณ์รวมถึงระบบ software เฉพาะที่เหมาะสมกับการจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้เหมาะสม ทันสมัย สะอาดและสะดวกในการให้บริการ และจัดให้มีตู้สำหรับรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาด้วย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงวัฒนธรรม. (2551, 16 กันยายน). *ประกาศกระทรวงวัฒนธรรมเรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.* กรุงเทพฯ.

เกษม วัฒนชัย. (2542). *การแสดงมุทิตาจิตในศาสนศาสตร์บัณฑิต รุ่นที่ 42 มม.ร.* กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์ราชภัฏสวนสุนันทา.

ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2535). *การแบ่งส่วนราชการ.* กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ทวีศักดิ์ วงศ์ธานี. (2545). *ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม.* ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. (การอุดมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บัลลังก์ พาสุนันท์. (2553, 15 กันยายน). สัมภาษณ์โดย แสงแข โคละทัต ที่คณะศิลปศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.

พจนา สมทรัพย์. (2548). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรรณพิมล ตรีมงคล. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.* สารนิพนธ์. กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พีระ จีระโสภณ. (2535). หลักการและทฤษฎีการสื่อสาร. ในเอกสารการสอนชุดวิชา *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 9-15.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วันทนา ทับทิม. (2544). *ทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา.* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา. ใน *นิสิตนักศึกษา: หลักการ แนวปฏิบัติและปัญหา.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สำเนาว์ ขจรศิลป์. (2538). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2: การพัฒนานักศึกษา.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาภากร ผดุงสัตยวงศ์. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.* วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality.* 2nded. New York: Harper & Row Publishers.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service.* New York: Mc Graw-hill.

คณะผู้เขียน

นางแสงแข โคละทัต

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

email: nalekster@gmail.com

รศ.ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

email: achara@swu.ac.th

ดร.จารุวรรณ สกุลคู

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

email: jaruwans@swu.ac.th