

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
The Perceptions of Students towards One Stop Service at Suan Sunandha Rajabhat University

รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง* สุชาดา สุธรรมรักษ์ และ อรรถพร โพธิ์สุข

สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3 ด้าน คือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 411 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 52 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบเป็นรายคู่ของเซฟเฟ้

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวม และเป็นรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าในงานบริการจุดเดียวด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
email: apichart_riss@hotmail.com

5. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับต่ำในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: งานบริการจุดเดียว ความคิดเห็น การให้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to study and compare the perceptions of students towards the one stop service at Suan Sunandha Rajabhat University in three aspects: service process, service providers, location and facilities. The students were classified by gender, class level, faculty, and academic achievement. The samples were 411 undergraduate students who registered in the second semester of the academic year 2010. The instrument used for data collection was a five-point rating-scale questionnaire with 52 items and a reliability of 0.962. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, means, standard deviation, a t-test, one way analysis of variance and Scheffé's test.

The results were as follows:

1. Students' perceptions of overall and of each aspect of one stop service at Suan Sunandha Rajabhat University were at a high level.
2. There was no difference between male and female students on their perceptions of overall and of each aspect of one stop service at Suan Sunandha Rajabhat University.
3. The perceptions of students from different class levels towards the overall aspect of one stop service at Suan Sunandha Rajabhat University did not differ. When considering each aspect, it was found that the perceptions of first-year students on the location and facilities of one stop service were significantly different and higher than the forth-year students at a level of .05.
4. The perceptions of students from the Faculty of Education, the Faculty of Humanities and Social Sciences, the Faculty of Science and Technology, the Faculty of Management Science, the Faculty of Industrial Technology, and the Faculty of Fine and Applied Arts towards one stop service at Suan Sunandha Rajabhat University were significantly different at the level of .05. When considering each aspect, it was found that the perceptions of students from the Faculty of Education were significantly different from students from the Faculty of Industrial Technology at a level of .05.
5. The perceptions of students with different academic achievement towards the overall aspect of one stop service of Suan Sunandha Rajabhat University did not differ. When considering each aspect, it was found

that the perceptions of students with moderate academic achievement on service providers were significantly different from students with low academic achievement at a level of .05.

Keywords: one stop service, perception, service

บทนำ

งานบริการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแต่เดิมเป็นรูปแบบของการบริการในระบบราชการเต็มรูปแบบ จนกระทั่งได้มีการนำระบบบริการจุดเดียวมาใช้ ซึ่งงานบริการจุดเดียวนั้น เป็นแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น หน่วยงานภาครัฐที่นำรูปแบบงานบริการจุดเดียวมาใช้เป็นแห่งแรกในประเทศไทยคือกรุงเทพมหานคร ที่ได้นำมาใช้ในการให้บริการของสำนักงานเขตต่างๆ โดยมีเป้าหมายหลักคือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อรับบริการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายแห่ง (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์, 2552) ช่วยให้งานบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวกและรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีชื่อเรียกในภาษาอังกฤษว่า One Stop Service (สำนักงานเขตพระโขนง, 2553)

เมื่อกรุงเทพมหานครนำระบบบริการจุดเดียวมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตต่างๆ จึงเป็นตัวอย่างสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้นำแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการจุดเดียวมาใช้พัฒนาระบบการบริการนักศึกษา ทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับมหาวิทยาลัย เป็นการประหยัดเวลาและเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากรตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งงานเป็นลักษณะของการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่ลดรอบการปฏิบัติ และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อจะสามารถดำเนินการได้เรียบร้อยเพียงจุดเดียว โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เน้นความสะดวก ประหยัดเวลา มีความเสมอภาคและเป็นธรรมด้วยการใช้ระบบบัตรคิวเข้ามาช่วยจัดลำดับเพื่อให้การเข้าใช้บริการมีความเป็นระเบียบ ซึ่งบริหารจัดการโดยการศึกษากระบวนการบริการทั้งหมดเพื่อค้นพบปัญหาที่แท้จริงแล้วดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยจัดให้มีการอบรมทำความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ (ณัชฐนนท์ ทวีสิน, 2553) ซึ่งงานบริการในสถาบันอุดมศึกษามีขอบข่ายลักษณะงานที่หลากหลาย สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะเลือกจัดลักษณะโดยอมขึ้นอยู่กับแนวคิดและบริบทของแต่ละสถาบัน การจัดบริการให้กับนักศึกษาจึงเป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาและคณาจารย์ผู้เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยมีประสิทธิภาพสูงสุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดให้มีระบบงานบริการจุดเดียว (one stop service) ซึ่งเป็นการบริการรูปแบบใหม่ที่ได้นำมาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 โดยนำกลุ่มงานงานที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษามารวมอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียวได้แก่งานทะเบียนวัดผล และงานการเงิน โดยมีงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้อำนวยความสะดวกและดูแลระบบการบริการ และจากการดำเนินงานของงานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ผ่านมา นั้น ทั้งความสำเร็จ อุปสรรค และปัญหาเกิดขึ้นหลายกรณี ผู้วิจัยได้สำรวจ

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการจุดเดียว จากการสัมภาษณ์นักศึกษา พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ นักศึกษายังขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในการเข้าถึงการบริการ กระบวนการปฏิบัติงานยังขาดความคล่องตัว ผู้มาติดต่อและผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวก การประสานงานระหว่างหน่วยงานในขณะที่ให้บริการนักศึกษายังไม่เชื่อมโยงครอบคลุมทุกจุด รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการมีการสิ้นสุดการให้บริการที่ไม่ตรงกันทุกระบบทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ช่องทางการให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเนื่องมาจากการย้ายตำแหน่งงานหรือลาออก ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการของงานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน จำแนกตามตัวแปร คือ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 2 3 4 และสูงกว่า ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2553 ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างๆ 6 คณะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 12,056 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 2 3 4 และสูงกว่า ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2553 จำนวน 387 คน ที่ได้มาโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามานะ (Yamané, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน จากนั้นทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามชั้นปี และคณะที่นักศึกษาสังกัด และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และเพื่อความเหมาะสมของการใช้สถิติในการเปรียบเทียบสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยกว่า 10 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 10 คน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา คณะครุศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม รวมได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 411 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจุดเดียว และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา รวมถึงความถูกต้องของภาษา

แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .96

ผลการศึกษา

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาชายและนักศึกษานักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่กำลังศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง
4. นักศึกษาที่กำลังศึกษาต่างคณะกันมีความเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความเห็นต่องานบริการจุดเดียว ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง
5. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับปานกลาง มีความเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านบุคลากร ผู้ให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยฯ ได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการจากเดิมที่มีขั้นตอนซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลานาน มาเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 ซึ่งได้มีการรวมหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการไว้ ณ จุดเดียวกัน ได้แก่งานทะเบียนวัดผล งานการเงิน และงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งช่วยให้นักศึกษาได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ดังตัวอย่างเช่น การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา ส่วนขั้นตอนในการให้บริการได้จัดให้มีแผนผังขั้นตอน

การให้บริการที่ชัดเจน มีคำแนะนำประกอบในรูปแบบของสื่อต่างๆ ที่เข้าใจง่าย ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และให้บริการตรงเวลา รวมถึงการให้บริการตามลำดับขั้นด้วยความสะดวก ดังที่ศุภนิศย์ โขครัตนชัย (2536) ที่กล่าวถึงกระบวนการให้บริการว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ผู้รับบริการจะต้องได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็วเพื่อสร้างความประทับใจหรือทัศนคติที่ดีต่อการบริการได้

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มหาวิทยาลัยได้คัดเลือกเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงมีความรู้ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ในการให้บริการ ทำให้การบริการของบุคลากรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตรงต่อเวลา มีความเต็มใจในการบริการเอาใจใส่และให้การช่วยเหลือนักศึกษาอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้บริการด้วยความสุภาพ แม้จำนวนเจ้าหน้าที่จะยังไม่มากนักก็ตาม แต่ในขณะเดียวกัน นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานการเงินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนด กฎ และระเบียบข้อบังคับ ที่ไม่สามารถผ่อนผัน อนุโลม หรืออำนวยความสะดวกตามที่นักศึกษาต้องการได้ และต้องยุติการให้บริการก่อนเวลาปกติ 30 นาที เพื่อสรุปบัญชีรายรับรายจ่ายในแต่ละวัน ทำให้นักศึกษาไม่พอใจเท่าที่ควร ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) ได้กำหนดว่า ผู้ให้บริการที่ดีนั้น ต้องช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่าเบียด แก้ว หรือปิดภาระ รวมถึงให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษเพื่อช่วยแก้ไขปัญหให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนคิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการสอดคล้องกับผาณิต กันตตามระ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการคือบุคลากรจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้ และจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และมีการบอกต่อกันไปในแง่ดี ซึ่งจะเป็นผลดีแก่หน่วยงาน

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ สถานที่ตั้งของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานอธิการบดีแห่งใหม่ ซึ่งก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการในปีการศึกษา 2552 ซึ่งงานวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในปีการศึกษา 2553 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนใหญ่จึงอยู่ในสภาพดี อาคารสถานที่กว้างขวาง เป็นสัดส่วนไม่แออัด ประกอบกับอยู่บริเวณกลางมหาวิทยาลัย นักศึกษาสามารถติดต่อรับบริการได้โดยสะดวก ภายในพื้นที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศอย่างพอเพียง มีการตกแต่งพื้นที่อย่างสวยงาม และจัดช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา นอกจากนี้ งานบริการจุดเดียว ยังจัดให้มีมุมพักผ่อนซึ่งบริการตุ๊กตน้ำดื่ม และสื่อสิ่งพิมพ์เช่นนิตยสาร หนังสือพิมพ์รายวัน ทำให้นักศึกษาผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างรอรับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน นักศึกษามีความคิดเห็นว่าสถานที่จอดรถ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบผลการเรียน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีการขยายตัวในด้านอาคารสถานที่ มีการก่อสร้างอาคารใหม่ และปรับปรุงอาคารที่มีอยู่เดิม ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับจอดรถมากนัก ทำให้ผู้มาติดต่ออาจไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบผลการเรียนนั้น เนื่องจากนักศึกษามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี

จึงมีความต้องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียนมากขึ้นด้วย ซึ่งสุพร ตั้งสมวรพงษ์ (2545) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ จะเป็นส่วนเสริมสร้างความเจริญงอกงามและเกื้อกูลการเรียนรู้ของนักศึกษาอยู่มาก ทำให้นักศึกษาเกิด ความรัก ความหวงแหน และภาคภูมิใจในสถาบัน อีกทั้งยังแสดงถึงความสามารถทางการบริหารสถาบันอย่างหนึ่งเพราะนอกจากจะเป็นการพัฒนาให้นักศึกษาแล้วยังส่งเสริมสมรรถภาพการทำงานของคนในสถาบันนั้นๆ ด้วย

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยขอนำเสนอการศึกษาเปรียบเทียบดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง ได้เข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่ากระบวนการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและข้อปฏิบัติแบบเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกลุ่มเดียวกัน ทั้งงานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียนวัดผล และงานการเงิน คุณภาพของการบริการจึงไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาของการให้บริการเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงก็ได้รับบริการในแบบเดียวกัน เพราะต่างก็อยู่ในสถานะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงทำให้นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ดังที่สุรางค์ โค้วตระกูล (2544) กล่าวว่าความแตกต่างระหว่างเพศชาย และเพศหญิงเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังไว้ แต่ความแตกต่างจริงมีน้อยมาก ควรคิดว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับลักขณา คมขำ (2548) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในการให้บริการของงานบริการจุดเดียวมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ต่างกัน จึงมีความคิดเห็นในการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาเรียนเป็นปีแรก ความคาดหวังในเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า และนักศึกษาใหม่มักจะมีคำถามเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยไม่มากนัก จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า เป็นนักศึกษาที่อยู่ในมหาวิทยาลัยมานานจนถึงปีสุดท้ายที่จะสำเร็จการศึกษา มี วุฒิภาวะประสบการณ์ และความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยมากกว่าแม้จะอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันแต่ก็มีความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์เชิงประจักษ์ จึงอาจทำให้เกิดความคิดเห็น

ที่แตกต่างกันได้ ดังที่สุนีย์ สินธุเดช (2552) กล่าวว่า นักศึกษาที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษาย่อมมีมุมมองแตกต่างไปจากเดิม เมื่อครั้งเป็นนักศึกษาใหม่ มุมมองที่เปลี่ยนไปนี้เป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

2.3 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะกันอาจมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ในขณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2552) ได้กำหนดว่าในการติดต่อหน่วยงานบริการต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ผู้เข้ารับบริการที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จะต้องแต่งกายด้วยเครื่องแบบนักศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ซึ่งนักศึกษบางคณะมีบุคลิกภาพเฉพาะทางด้านการแต่งกายที่ขัดต่อระเบียบของมหาวิทยาลัย จึงไม่สามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยได้เพราะเจ้าหน้าที่จะต้องรักษาระเบียบตามที่กำหนด จึงทำให้นักศึกษาเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของนักศึกษาที่แตกต่างกันอันเป็นผลมาจากความแตกต่างกันของของคณะที่ศึกษา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าคณะครุศาสตร์เป็นคณะที่มุ่งผลิตบัณฑิตเพื่อออกไปประกอบวิชาชีพครู มีระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร 5 ปี ซึ่งผู้ที่ศึกษาในคณะนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ บางส่วนเป็นนักเรียนที่ได้รับทุน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับบริการจากงานบริการจุดเดียวในเรื่องของการตรวจสอบผลการเรียนบ่อยครั้ง ส่วนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เป็นคณะที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในด้านงานช่างเทคนิค งานออกแบบในเชิงสร้างสรรค์ ที่ต้องอาศัยความรวดเร็วคล่องตัว จึงอาจทำให้แนวคิดของนักศึกษาทั้ง 2 คณะมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย ดังที่วัลลภา เทพหัสติน ณ อยุธยา (2530) กล่าวว่าองค์ประกอบด้านการเรียนการสอน ความรู้ของผู้สอน บรรยากาศการเรียนการสอน จะเป็นตัวส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นบุคลิกภาพและอุปนิสัยของนักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกันก็มีส่วนทำให้นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติภัก บัญปาน (2546) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำย่อมได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในเรื่องคุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับปานกลาง สามารถทำความเข้าใจในเรื่องการให้บริการต่างๆ ของงานบริการจุดเดียวด้วยการศึกษาข้อมูลจากสื่อหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ได้ด้วยตนเอง เมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

ได้รับคำแนะนำเพียงเล็กน้อยก็สามารถดำเนินการในเรื่องต่างๆ ของตนเองได้โดยไม่มีอุปสรรคหรือข้อผิดพลาด ในขณะที่นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ อาจมีลักษณะของปัญหา หรือความต้องการได้รับคำแนะนำปรึกษาเมื่อติดต่อกับงานบริการจุดเดียว ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งต้องการในการได้รับคำแนะนำปรึกษาในเรื่องของ การเพิ่มและหรือรายวิชาเรียน การลงทะเบียนเรียนซ้ำ การขอยกเลิกรายวิชาเรียน ตลอดจนการดำเนินการอื่นๆ มากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง และระดับปานกลาง เมื่อบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ ปฏิบัติต่อนักศึกษาในการให้คำแนะนำเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด จึงทำให้นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีความคิดเห็นในด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นประเด็นให้ศึกษาได้ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องหรือส่งผลอย่างไรในการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมของผู้เรียน และทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจุดเดียว เช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บัณฑิต และบุคคลภายนอกที่มารับบริการ
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ที่จัดบริการแบบงานบริการจุดเดียว
3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจุดเดียว

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินัก บัญปาน. (2546). *การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์*. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัชฐนนท ทวีสิน. (2553). *การให้บริการ One Stop Service*. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2553. จาก <http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Blog/BlogDetail.aspx?TabID=5&BlogID=17&ModuleID=51&EditorID=600>
- ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545). *ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เทพศักดิ์ บุญยะรัตพันธ์. (2552). *แนวคิดในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2553. จาก <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/Chan/Main/Doc/Km/2552.pdf>
- ผาณิต กันตามระ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2552). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการระบบบริการจุดเดียว (one stop service) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ลักขณา คมขำ. (2548). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
 ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *บุคลากรนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). *การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิത്യ โชครัตนชัย. (2536). *การปรับปรุงคุณภาพบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุพรรณ ตั้งสมรพงษ์. (2545). *การพัฒนาบัณฑิตในศตวรรษที่ 21*. ใน เอกสารประกอบการสัมมนากระบวนทัศน์และกลยุทธ์
 ในการพัฒนานิสิตนักศึกษามุ่งเน้นทางการปฏิรูปการเรียนรู้. หน้า 1 - 6 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนีย์ สินธุเดชะ. (2552). *จับเข่าคุยกัน*. ไทยรัฐ, 10 กันยายน 2552 หน้า 12.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553). *คู่มือสมรรถนะหลัก คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้ใน
 สมรรถนะหลักในราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานเขตพระโขนง. (2553). *ระบบบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2553. จาก [http://203.155.220.217/
 phrakhanong/One%20Stop%20Service/OneStopService.htm](http://203.155.220.217/phrakhanong/One%20Stop%20Service/OneStopService.htm)
- Yamané, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.

คณะผู้เขียน

รวิโรจน์ สิงห์ลำพอง

สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

email: apichart_riss@hotmail.com

ผศ.ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์

สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร.อรรณพ โพธิสุข

สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ