

ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียน

สุขุมนวพันธุ์อุปถัมภ์ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา

สุพรรณษา บัวสุก*

สาขาวิชา การบริหารการศึกษา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุขุมนวพันธุ์อุปถัมภ์ที่มีต่อการบริการด้านการศึกษาและ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุขุมนวพันธุ์อุปถัมภ์ที่มีต่อการบริการด้านการศึกษา จำแนกตามเพศ และระดับชั้นการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุขุมนวพันธุ์อุปถัมภ์ จำนวน 245 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนสุขุมนวพันธุ์อุปถัมภ์ ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า t-test แบบ Independent สำหรับระดับชั้น วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Post hoc Comparison)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
2. นักเรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนสุขุมนวพันธุ์อุปถัมภ์ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ารายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังนี้
 - 2.1 การให้บริการด้านงานวิชาการ พบว่า นักเรียนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ สูงกว่านักเรียนเพศหญิง
 - 2.2 การให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี พบว่า นักเรียนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี สูงกว่านักเรียนเพศหญิง
 - 2.3 การให้บริการด้านกิจการนักเรียน พบว่า นักเรียนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกิจการนักเรียน สูงกว่านักเรียนเพศหญิง
 - 2.4 การให้บริการด้านงานแนะแนว พบว่า นักเรียนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานแนะแนว สูงกว่านักเรียนเพศหญิง

3. นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

3.1 การให้บริการด้านงานวิชาการ พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ แตกต่างกัน

3.2 การให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี แตกต่างกัน

3.3 การให้บริการด้านกิจการนักเรียน พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกิจการนักเรียน แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจของนักเรียน การให้บริการด้านการศึกษา โรงเรียนสุขุมновพันธุ์อุปถัมภ์

ความนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคมได้ เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเองตลอดชีวิตสามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีพได้อย่างมีความสุขและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพทางสังคมเศรษฐกิจในปัจจุบัน การที่จะพัฒนาในด้านการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่ง คือ ครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาที่จะขับเคลื่อนพลังการปฏิรูปการศึกษา จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข (สมคิด พรหมจ้อย, 2547, หน้า 2)

การจัดการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษาจึงจำเป็นต้องตอบสนองแก่นักเรียนให้มากที่สุดและสอดคล้องกับศักยภาพของนักเรียน ให้นักเรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และสามารถนำไปประกอบอาชีพในอนาคตได้ หลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้เกิดกระแสความตื่นตัวของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและหน่วยการศึกษา เริ่มมีการพัฒนาคุณภาพของงานที่ปฏิบัติเพื่อสนองตอบความต้องการของสังคมและจัดการบริการทางการศึกษาให้อยู่เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือให้เป็นไปตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติด้วยวิธีการที่หลากหลาย (ศักดิ์สิน ช่วงคารากุล, 2550, หน้า 10)

โรงเรียนสุขุมновพันธุ์อุปถัมภ์ เป็นสถาบันที่ให้บริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนให้ได้มีมาตรฐาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน โดยมุ่งเน้นไปที่นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนสุขุมновพันธุ์อุปถัมภ์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี

ด้านกิจการนักเรียน และด้านงานแนะแนว สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนให้เกิดผลดีแก่นักเรียนและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองต่อไป

วัตถุประสงค์การทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษานักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุโขมนวพันธุ์อุปถัมภ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษานักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุโขมนวพันธุ์อุปถัมภ์ที่มี เพศ และระดับชั้นที่แตกต่างกัน

ขอบเขตในการวิจัย

ประชากร เป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุโขมนวพันธุ์อุปถัมภ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งหมด 665 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุโขมนวพันธุ์อุปถัมภ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 245 คน

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศและระดับชั้นการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุโขมนวพันธุ์อุปถัมภ์ ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา จำแนก 4 ด้าน คือ 1. ด้านวิชาการ 2. ด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี 3. ด้านกิจการนักเรียน 4. ด้านงานแนะแนว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. เนื้อหาที่จะทำวิจัย 3. ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 245 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยอยู่ในระดับชั้น ม.4 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ระดับชั้น ม.6 และ ม.5 ตามลำดับ
2. ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุโขมนวพันธุ์อุปถัมภ์ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา โรงเรียนสุขุมновพันธุ์อุปถัมภ์ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังนี้

3.1 การให้บริการด้านงานวิชาการ พบว่า นักเรียนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ สูงกว่านักเรียนเพศหญิง

3.2 การให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี พบว่า นักเรียนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี สูงกว่านักเรียนเพศหญิง

3.3 การให้บริการด้านกิจการนักเรียน พบว่า นักเรียนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกิจการนักเรียน สูงกว่านักเรียนเพศหญิง

3.4 การให้บริการด้านงานแนะแนว พบว่า นักเรียนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานแนะแนว สูงกว่านักเรียนเพศหญิง

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

4.1 การให้บริการด้านงานวิชาการ พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ แตกต่างกัน

4.2 การให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี พบว่า พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี แตกต่างกัน

4.3 การให้บริการด้านกิจการนักเรียน พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกิจการนักเรียน แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การแสดงความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุขุมновพันธุ์อุปถัมภ์ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านแนะแนวมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านวิชาการ รองลงมา คือ ด้านกิจการนักเรียน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร เทคโนโลยี ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านงานแนะแนว โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการด้านการแนะแนวการศึกษาและการใช้ชีวิตแก่นักเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่มาจากพื้นฐานครอบครัวยากจนไปจนถึงปานกลาง บางส่วนมีปัญหาคอรัวให้ต้องกังวล หลายครั้งนักเรียนจึงต้องแบกรับภาระทั้งงานบ้านและงานที่โรงเรียน เมื่อครูและเจ้าหน้าที่ในงานแนะแนวให้ความสำคัญส่งเสริม และแนะนำการศึกษา และการใช้ชีวิตให้ นักเรียนจึงเกิดความพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตของนักเรียนเอง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรา ศรีสังข์ (2549) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการและการดำเนินงานของงานแนะแนวว่า ต้องครอบคลุมและให้ความใส่ใจกับความต้องการของผู้มาใช้บริการงานแนะแนว

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านป้ายประกาศหรือสถานที่ที่จัดไว้ เพราะโรงเรียนได้รับงบประมาณจากต้นสังกัดอย่างจำกัดและต้องมีการจัดสรรงบประมาณให้การบริหารงานด้านอื่น ๆ อีกด้วย และเนื่องจากวัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายนั้นมีราคาสูง ขาดแคลนงบประมาณจากต้นสังกัดและการสนับสนุนจากแหล่งงบประมาณอื่น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุมนาวพันธุ์อุปถัมภ์ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักเรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กังสดาร แดงน้อย (2555) ได้กล่าวว่า แต่ละเพศมีความสนใจและชื่นชอบในกิจกรรมต่างกัน ย่อมทำให้ความพึงพอใจในเรื่องนั้น ๆ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถึงแม้ในปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันมากขึ้น แต่ระบบความคิด ความรู้สึก ความคิดเห็นของแต่ละเพศ ยังมีความแตกต่างกันในรายละเอียด เพศชายจะมีความละเอียดอ่อนน้อย ไม่คาดหวังหรือกังวลใจกับเรื่องเล็กน้อย จึงทำให้พบว่านักเรียน เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาสูงกว่านักเรียนเพศหญิง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุมนาวพันธุ์อุปถัมภ์ที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา จำแนกตามระดับชั้น พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักเรียนที่ระดับชั้นการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ถึงแม้ว่านักเรียนที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะมีช่วงอายุที่ใกล้เคียงกัน แต่ก็สามารถมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อเรื่องต่าง ๆ ได้แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากบริบทต่าง ๆ เช่น ความจำเป็นในการใช้บริการ ลักษณะท่าทางของนักเรียนที่ไปใช้บริการ ซึ่งอาจส่งผลต่อปฏิกิริยาโต้ตอบกลับของผู้ให้บริการได้เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

กัณฐการ แดงน้อย. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ศักดิ์สิน ช่องคารากุล. (2550). “สังคมโลกเปลี่ยนไปสังคมการศึกษาไทยเปลี่ยนไปบ้างแล้วหรือยัง”
วารสารวิชาการ. ฉบับที่ 10 ; มกราคม-มีนาคม.

สมคิด พรหมจ้อย. (2544). เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.

อมรา ศรีตังจ้ง. (2549). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานแนะแนวและ
จัดหางาน กองกิจการนักศึกษา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.