

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(กศน.ตำบลตลาดขวัญ)ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

มัจฉา เฝ้าฤทธิ์

สาขาวิชา บริหารการศึกษา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(กศน.ตำบลตลาดขวัญ)ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศและอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวน 48 ข้อ โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficeint) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.847 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Post hoc Comparison) ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

การศึกษาความความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยประกอบด้วย ผู้รับบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ2558 จำนวน 180 คน เครื่องมือที่

ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านวิชาการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศและอายุ มีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกลึกซึ้งของนักศึกษา/ผู้รับบริการการศึกษานอกระบบอำเภอเมืองนนทบุรีจังหวัดนนทบุรีที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน

ความนำ

จาก พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติฉบับนี้ มีเจตนารมณ์ที่ต้องการเน้นย้ำว่าการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและ พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละ

ระดับการศึกษาในเรื่องความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2551 : 1) ทั้งนี้

จากการให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา กศน.ตำบลตลาดขวัญ ที่มีเพศและอายุแตกต่างกันเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 180 คน จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะครูผู้สอนในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในทุกด้าน คือด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เพื่อนำผล การศึกษานำเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการศึกษา ขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งวางแผนเพื่อพัฒนาให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรเป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของ กศน.ตำบลตลาดขวัญ สังกัด ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2557 จำนวน 180 คน

2. กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของ กศน.ตำบลตลาดขวัญ สังกัดศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2557 จำนวน 123 คน

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ของผู้รับบริการตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้าน สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence (IOC) และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.847 โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2.เนื้อหาที่จะ ทำวิจัย 3.ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

ผลการวิจัย

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 123 คน พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีประสบการณ์อายุไม่เกิน 15 -25 ปี มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา ได้แก่อายุระหว่าง 21 -25 ปีจำนวน 47 คน คิด เป็นร้อยละ 38.20 และอายุเกิน 26 ปีขึ้นไปจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ)ที่มี ต่อการบริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม

อัยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านวิชาการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีเพศและ อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็น โดยภาพความรายด้าน ดังนี้

3.1.ด้านวิชาการ ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจกิจกรรมด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

3.2.ด้านสื่อบุคลากร ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

3.3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

3.4.ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ด้าน การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบด้าน ความคิดเห็นที่มีต่อประสบการณ์อายุต่างมีความคิดเห็นต่อเปรียบเทียบความพึงพอใจไม่แตกต่าง

4.1.ด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ด้าน วิชาการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

4.2.ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

4.3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

4.4.ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนโดยภาพรวม

อยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ สรุปว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ)ที่มีต่อการบริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณารายด้านพบว่า ภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้านไว้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นในระดับมาก ประโยชน์ของความรู้/ทักษะ/ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน รองลงมาคือความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และคุณภาพของครูผู้สอน/ผู้จัดกระบวนการเรียนรู้โดยภาพรวม อันดับสุดท้ายจัดกิจกรรมโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ภาวิณี เพชรสว่าง (2552 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ ในการทำงาน จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง

ด้านความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือนักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการเรียนรู้ ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนมีความเหมาะสม การวัดผลประเมินผลสอดคล้องกับเนื้อหาของหลักสูตร วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในเด็กและเยาวชน พบว่า จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย เรื่องคุณธรรมจริยธรรมของเด็กและเยาวชน ทั้งในด้านองค์ประกอบ พัฒนาการ ปัจจัยเชิงเหตุ การพัฒนา และการจัดฝึกอบรม จะทำให้เห็น พฤติกรรมจริยธรรมเด็กและเยาวชนมีทั้งในทางสร้างสรรค์

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐานของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มี สถานภาพแตกต่างกันในเรื่องเพศ และอายุ พบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

(สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.(2551 : 1)

สุนทร เพ็ชรพราว (2551 : บทคัดย่อ)ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต /งานนิพนธ์ (กศ.ม.)—มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551. วิชาสถิติ ชั่ววาลิ. (2552, กันยายน). จริยธรรมในเด็กและเยาวชน. วารสาร พฤติกรรมศาสตร์, 15(1),16-27

นายบุญเลิศ เกตุภักดิ์(2555 : บทคัดย่อ)ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอลานสกา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัย อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

นิธิศ ศรีตะเขต (2555: 111) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา ศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อเทียบกับด้าน อื่นๆ เนื่องจากจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ศรช. และศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ต้องการให้บุคลากรมีการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

เมตรา สารการ (2555: 223) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัด การศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบของนักศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ใน เขตอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ จัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องมาสถานที่อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก

และสถานที่มีความปลอดภัยดี สถานที่จัดการเรียนการสอนมีมีวัสดุ อุปกรณ์ความพร้อม และเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน

นิธิตา คงสวัสดิ์ (2544 : 77) ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของผู้เรียนผู้ใหญ่ที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจ ของผู้เรียนผู้ใหญ่ที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น วิธีเรียนทางไกล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้าน โครงสร้างของหลักสูตร ด้านกิจกรรมการพบกลุ่ม ด้านวัดผลและประเมินผล และด้านเนื้อหาวิชา

ชลิตา ช้างพลายแก้ว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ของผู้ปกครองนักเรียน ช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎ์ 2 พบว่า การศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านบริหารวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป จำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ