

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน
ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี**

**ธัญลักษณ์ รัฐวราเศรษฐ์
สาขาวิชา บริหารการศึกษา**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศและอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 40 ข้อ โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.949 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Post hoc Comparison) ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยประกอบด้วยผู้รับบริการการงานการศึกษาต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1.ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านหลักสูตร

2.ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศและอายุ มีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกของนักศึกษา/ผู้รับบริการการศึกษานอกระบบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน

ความนำ

จาก พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติฉบับนี้ มีเจตนารมณ์ที่ต้องการเน้นย้ำว่าการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและ พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ(ฉบับที่ 3)พ.ศ.2553มาตรา22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551 : 1) ทั้งนี้

จากการจัดกิจกรรมงานการศึกษาต่อเนื่องของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีนักศึกษาที่มีเพศและอายุแตกต่างกันเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 150 คน จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะครูผู้สอนในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการศึกษาต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน ในทุกด้าน คือด้านหลักสูตร ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านสถานที่และแหล่งเรียนรู้ รวมถึงด้านคุณภาพครู เพื่อนำผลการศึกษานำเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานการศึกษาต่อเนื่องของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งวางแผนเพื่อพัฒนาให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาตนเอง ชุมชน สังคม ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร เป็นนักศึกษา/ผู้รับบริการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 150 คนกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา/ผู้รับบริการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีที่ลงทะเบียนงานการศึกษาต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 108 คน

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีจำแนกได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านสถานที่/แหล่งเรียนรู้และด้านคุณภาพครู

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence (IOC) และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.949 โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. เนื้อหาที่จะทำวิจัย 3. ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

ผลการวิจัย

1.สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีประสบการณ์อายุไม่เกิน 15 -25 ปี มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 26 -35 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และอายุเกิน 36 ปีขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ13.90

2.ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคม และชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และด้านสถานที่/แหล่งเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีเพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็น โดยภาพความรายด้าน ดังนี้

3.1.ด้านหลักสูตร ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจกิจกรรมด้านหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

3.2.ด้านสื่อการเรียนการสอน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

3.3.ด้านสถานที่และแหล่งเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ด้านหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

3.4.ด้านคุณภาพครู ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ด้าน คุณภาพครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดไม่แตกต่าง

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทุกด้าน ไม่แตกต่าง

4.ผลการเปรียบเทียบด้าน ความคิดเห็นที่มีต่อประสบการณ์อายุต่างมีความคิดเห็นต่อ

เปรียบเทียบความพึงพอใจไม่แตกต่าง

4.1.ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ด้านหลักสูตร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

4.2.ด้านสื่อการเรียนการสอน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้าน สื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

4.3.ด้านสถานที่และแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ด้านด้านสถานที่และแหล่งเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

4.4.ด้านคุณภาพครู พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อด้านคุณภาพครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่าง

ผลการวิเคราะห์ สรุปว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่าง

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรม พัฒนาสังคมและชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ เมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.การแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณารายด้านพบว่า ภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้าน ไว้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ด้านคุณภาพครู โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดสามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปใช้ร่วมกับ ชีวิตประจำวัน รองลงมาคือครูได้ให้คำชี้แนะ แนะนำ และส่งเสริมการเรียนรู้ในระหว่าง เรียน อันับสุดท้ายความเหมาะสมในการแต่งกาย/บุคลิก/ท่าทาง การให้บริการ ในภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย ภาวิณี เพชรสว่าง (2552 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ในการทำงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ด้านความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือวิทยากรมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้ความรู้ด้านคุณธรรม 12 ประการ วิชาสัญลักษณ์ ชั่ววัณลี (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในเด็กและเยาวชน พบว่า จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย เรื่องคุณธรรมจริยธรรมของเด็กและเยาวชน ทั้งในด้านองค์ประกอบ พัฒนาการ ปัจจัยเชิงเหตุ การพัฒนา และการจัดฝึกอบรม จะทำให้เห็น พฤติกรรมจริยธรรมเด็กและเยาวชนมีทั้งในทางสร้างสรรค์

2.ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่องานการศึกษาต่อเนื่องกิจกรรมพัฒนาสังคม และชุมชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีสถานภาพแตกต่างกันในเรื่องเพศ และอายุ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่าง

เอกสารอ้างอิง

ภาวิณี เพชรสว่าง .2552 .พฤติกรรมองค์การ.(พิมพ์ครั้งที่ 5)กรุงเทพฯ::ซีวีแอลการพิมพ์
วิชาสัญลักษณ์ ชั่ววัณลี. 2552.จริยธรรมในเด็กและเยาวชน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์.

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.:(เอกสารอัดสำเนา)

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.2551.หลักสูตร
การศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ :

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. :(เอกสารอัด
สำเนา)