

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ

ปริญญา ปิชนานันท์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยจำแนกตามเพศและอายุ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ประจำปีการศึกษา 2559 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 214 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .964 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ นักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ

บทนำ

ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ เป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ที่จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยโดยให้บริการทางวิชาการ ทั้งในด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาต่อเนื่อง และการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งในด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานนั้น ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้จัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 สำหรับกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในระบบโรงเรียน เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาสามารถปรับตัวให้ทันกับกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง พัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ทั้งในระดับ

*สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข อันจะนำพาประเทศก้าวไปในทิศทางเดียวกันอย่างมั่นคง

การให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะป็นับเป็นภารกิจสำคัญที่สถานศึกษาจะต้องให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในระบบโรงเรียน โดยเฉพาะผู้ที่สมัครเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ย่อมต้องได้รับการบริการทางวิชาการในทุก ๆ ด้าน อย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านหลักสูตร เนื้อหาสาระ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล ซึ่งด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ สถานศึกษาจะต้องดำเนินการพัฒนาหลักสูตรให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของบุคคลที่อยู่นอกโรงเรียนและเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสามารถพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ ในวงการศึกษาก็ต้องมีการประเมินหลักสูตรเพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลที่อยู่นอกโรงเรียนที่มีความหลากหลายอยู่ตลอดเวลา มีการตรวจสอบการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรของสถานศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการ ส่งผลให้สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2551, หน้า 3) ซึ่งการที่จะพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาได้นั้นต้องมีการประเมินในหลายด้าน และต้องใช้ผู้เกี่ยวข้องในหลายส่วนมาช่วยในการประเมินหลักสูตร จึงจะทำให้หลักสูตรดังกล่าวมีคุณภาพ โดยการติดตามความก้าวหน้าของการใช้หลักสูตร ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และวัดความสำเร็จของการใช้หลักสูตร โดยการประเมินความพึงพอใจกับผู้ใช้สำหรับเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงหลักสูตร ส่วนในด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 จะมีวิธีเดียว คือ วิธีเรียน กศน. ที่สามารถจัดการเรียนรู้ได้หลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้แบบพบกลุ่ม การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้แบบทางไกล การเรียนรู้แบบชั้นเรียน และการเรียนรู้แบบอื่น ๆ ที่หลากหลายซึ่งในแต่ละรายวิชาผู้เรียนสามารถเลือกรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือหลายรูปแบบก็ได้ การจัดกระบวนการเรียนรู้ ตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เน้นการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามปรัชญาพื้นฐานของการศึกษานอกโรงเรียน “คิดเป็น” โดยใช้ข้อมูลตนเอง วิชาการ และสภาพแวดล้อมในชุมชน สังคม มาวิเคราะห์ ตัดสินใจในเรื่อง ที่ต้องการเรียนรู้ แล้วนำไปประยุกต์ใช้ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2555, หน้า 9-10) ซึ่งในการจัดการเรียนรู้เน้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยใช้สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล ภูมิปัญญา แหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่ในท้องถิ่น ชุมชน และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผู้เรียน ครู สามารถพัฒนาสื่อการเรียนรู้ขึ้นเอง หรือนำสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ใกล้ตัว และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการเรียนรู้ โดยใช้วิจารณญาณในการเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีคุณค่า น่าสนใจ ชวนคิด ชวนติดตาม เข้าใจง่าย เป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการแสวงหาความรู้ เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง ลึกซึ้ง และต่อเนื่องตลอดเวลา (สำนักงานส่งเสริม

เสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2555, หน้า 10) และในด้านการวัดและประเมินผลการเรียนเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของสถานศึกษา ที่จะช่วยให้สถานศึกษาทราบความก้าวหน้าของผู้เรียนทั้งในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งต้องดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลายเน้นการปฏิบัติจริงที่เหมาะสมกับลักษณะธรรมชาติของรายวิชา และผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละสาระการเรียนรู้ ตลอดจนสอดคล้องกับระดับการศึกษา โดยจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2555, หน้า 31) ทั้งนี้ในการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ทั้ง 4 ด้านตามที่กล่าวแล้วข้างต้นนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสถานศึกษาด้านการให้บริการทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากสภาพและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ และด้านการวัดและประเมินผล โดยทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยจำแนกตามเพศและอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ประจำปีการศึกษา 2559 รวมทั้งสิ้น 478 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 214 คน คัดเลือกโดยกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยวิธีจับสลาก

2. เนื้อหาที่ใช้ในงานวิจัย คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ ด้านการจัด กระบวนการเรียนรู้ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 478 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ประจำปีการศึกษา 2559 ได้จำนวน 214 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ ง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก ประกอบด้วย นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการ ศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ประจำปีการศึกษา 2559 เพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 เพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 อายุ 20-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และอายุ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทาง วิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการ (Check List) ถามเกี่ยวกับเพศและอายุ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการ 4 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ได้แก่ ด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ ด้านการจัด กระบวนการเรียนรู้ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ และด้านการวัดและประเมินผล รวมไปถึงข้อเสนอแนะของ ผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามและวัตถุประสงค์โดยผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ หาค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ ได้ค่า 0.2 ขึ้นไป และค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .964 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 214 ฉบับ ระหว่าง วันที่ 1- 8 พฤษภาคม 2560 และนัดวันเวลาในการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จนได้รับแบบสอบถามกลับคืน คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่า ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยการ ทดสอบค่าที (t- test) กับตัวแปรเพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กับตัวแปรอายุ

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการ ศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้ดำเนินการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาในด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล และ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ได้อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเป็นไปตามหลักการของการจัดการศึกษานอกระบบ โดยด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระรายวิชา มีการกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ หลักคุณธรรม จริยธรรม วัชรบถ้วน หลักสูตรเนื้อหาสาระตอบสนองต่อมาตรฐานการเรียนรู้และตัวบ่งชี้ของวิชา และสอดคล้องกับทักษะในการดำเนินชีวิตประจำวันของนักศึกษา ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ได้สอดแทรกการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ หรือคุณธรรม จริยธรรม ในกระบวนการเรียนรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเป็นระยะ และเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ในด้านการวัดและประเมินผล ได้ดำเนินการวัดผลและประเมินผลครอบคลุมการเรียนรู้ ทั้งด้านความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติ มีการสอบซ่อมเสริมให้นักศึกษาที่ไม่ผ่านในแต่ละรายวิชาอย่างเป็นระบบ และมีการกำหนดเกณฑ์คะแนนในการวัดและประเมินผลชัดเจน และด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ได้มีการสำรวจความต้องการในการใช้สื่อของนักศึกษา มีทำเนียบแหล่งการเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เหมาะสม พร้อมให้นักศึกษาเข้าไปเรียนรู้ และยังได้ดำเนินการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลสารสนเทศในการใช้สื่อ และแหล่งเรียนรู้แก่นักศึกษาเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน (2555, หน้า 7-8) ที่ว่า การศึกษานอกระบบ เป็นรูปแบบของการจัดการศึกษา ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้รับบริการที่พลาดโอกาสจากการศึกษาในระบบ วัตถุประสงค์ของการศึกษามีความชัดเจนเช่นเดียวกับการศึกษาในระบบ แต่จะมีข้อแตกต่างตรงที่รูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียน หรือฝึกอบรม มีความยืดหยุ่นและหลากหลายกว่า สนองตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น แต่ก็ยังคงมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐาน เพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน อุเทโน (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหาร

งานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวภา บุญญาธิการ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้ดำเนินการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานในการจัดทำหลักสูตร วิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ กำหนดวิสัยทัศน์ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และสมรรถนะสำคัญของผู้เรียน และกำหนดโครงสร้างหลักสูตร สถานศึกษาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โดยหลักสูตรเนื้อหาสาระรายวิชา มีการกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ หลักคุณธรรม จริยธรรม ไว้อย่างครบถ้วน มีเนื้อหาสาระที่ตอบสนองต่อมาตรฐานการเรียนรู้และตัวบ่งชี้ของวิชา และหลักสูตรเนื้อหาสาระยังมีความสอดคล้องกับทักษะในการดำเนินชีวิตประจำวันของนักศึกษา ซึ่งเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โดยสถานศึกษามุ่งพัฒนาให้นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีสติปัญญา มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีศักยภาพในการประกอบอาชีพและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ต้องการจึงกำหนดจุดหมายดังต่อไปนี้ คือ 1) มีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข 2) มีความรู้พื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต และการเรียนรู้ต่อเนื่อง 3) มีความสามารถในการประกอบสัมมาอาชีพให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัด และตามทันความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง 4) มีทักษะการดำเนินชีวิตที่ดี และสามารถจัดการกับชีวิตชุมชน สังคมได้อย่างมีความสุขตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5) มีความเข้าใจประวัติศาสตร์ชาติไทย ภูมิปัญญาไทย โดยเฉพาะภาษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี กีฬา ภูมิปัญญาไทย ความเป็นพลเมืองดี ปฏิบัติตนตามหลักธรรมของศาสนา ยึดมั่นในวิถีชีวิตและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข 6) มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีทักษะในการแสวงหาความรู้ สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบูรณาการความรู้มาใช้ในการพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีแพร ออมสิน (2552, หน้า 28) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการตามทัศนะของนักเรียน โรงเรียนชุมชนบ้านหลุมหลัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการตามทัศนะของนักเรียน ในด้านหลักสูตร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวภา บุญญาธิการ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านหลักสูตร เนื้อหาสาระ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้ดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มุ่งเน้นการจัดการเรียนรู้ตามปรัชญา “คิดเป็น” ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยสอดแทรกการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ หรือคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ สะอาด สุภาพกตัญญูกตเวที ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ สามัคคี มีน้ำใจ มีวินัย รักษาดี ศาสน์ กษัตริย์ และรักความเป็นไทย ยึดมั่นในวิถีชีวิตและการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ในการจัดกระบวนการเรียนรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเป็นระยะ เช่น ห้องสมุดประชาชนเขตบางกะปิ ห้องสมุดตู้คอนเทนเนอร์ ชุมชนที่ผู้เรียนอาศัยอยู่ ศูนย์ ICT ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น และเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ อาทิ กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิต (กพช.) เป็นต้น ดังที่ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551, หน้า 17) ที่ว่า การศึกษานอกระบบเน้นให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง จากสถานที่ต่าง ๆ หรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษาที่นักศึกษาสามารถเข้าไปศึกษา แสวงหาความรู้ ประสบการณ์ เพื่อช่วยพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวภา บุญญาธิการ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัจฉา เผ่าฤทธิ์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการในการใช้สื่อของนักศึกษา ในทุกภาคการศึกษา ดำเนินการจัดทำเนียบแหล่งการเรียนรู้ และภูมิปัญญา

ท้องถิ่นที่เหมาะสม พร้อมให้นักศึกษาเข้าไปเรียนรู้ และได้ดำเนินการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ ข้อมูลสารสนเทศในการใช้สื่อ และแหล่งเรียนรู้ แก่นักศึกษาอย่างเป็น ระบบและต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ สถานศึกษาได้เน้นให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยการใช้สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ได้แก่ สื่อ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล ภูมิปัญญา แหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่ในท้องถิ่น ชุมชนและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ นักศึกษา ครู สามารถพัฒนาสื่อการเรียนรู้ขึ้นเองหรือนำสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ใกล้ตัวและสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องมาใช้ในการเรียนรู้ โดยใช้วิจารณญาณในการเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การเรียนรู้ เป็นไปอย่างมีคุณค่าน่าสนใจ ชวนคิด ชวนติดตาม เข้าใจง่าย เป็นการกระตุ้นให้นักศึกษารู้จักวิธีการแสวงหา ความรู้ เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางลึกซึ้งและต่อเนื่องตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน อุเทโน (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอ พนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัจฉา เผ่าฤทธิ์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มี ต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ เมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการวัดและประเมินผล ความพึงพอใจของนักศึกษามีต่อการให้บริการทางวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ด้านการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้ดำเนินการวัดผลและ ประเมินผลตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ได้อย่างครอบคลุมการ เรียนรู้ ทั้งด้านความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติ มีการสอบซ่อมเสริมให้นักศึกษาที่ไม่ผ่านในแต่ละรายวิชา อย่างเป็นระบบ โดยให้นักศึกษาที่ไม่ผ่านในแต่ละรายวิชาได้ลงทะเบียนสอบซ่อม และสถานศึกษาโดย ครูผู้สอนได้อธิบายหลักเกณฑ์ รูปแบบ วิธีการดำเนินการสอบซ่อม มีกระบวนการสอนเสริมเพิ่มเติมให้แก่ นักศึกษา ก่อนเข้ารับการสอบซ่อม และมีการ กำหนดเกณฑ์คะแนน ในการ วัดและประเมินผลชัดเจน ซึ่ง สถานศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อการวัดผลและประเมินผล ตามที่สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (2555, หน้า 31-33) ที่ว่า การวัดและประเมินผลการเรียนเป็นภารกิจที่สำคัญ ประการหนึ่งของสถานศึกษา ที่จะช่วยให้สถานศึกษาทราบความก้าวหน้าของผู้เรียนทั้งในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งต้องดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลายเน้นการปฏิบัติจริงที่เหมาะสมกับ ลักษณะธรรมชาติของรายวิชา และผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละสาระการเรียนรู้ ตลอดจนสอดคล้องกับ ระดับการศึกษา โดยจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน และส่วน ของการวัดและประเมินผลการเรียนเป็นรายวิชา ยังเป็นการประเมินเพื่อทราบสภาพและความก้าวหน้า ทั้งด้าน ความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณธรรมจริยธรรม อันเป็นผลมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของสถานศึกษาใน

แต่ละรายวิชา ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์คะแนนในการวัดและประเมินผลชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน อุเทโน (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงาน วิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวภา บุญญธิดา (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทาง วิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลายอย่าง ที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ได้ดำเนินการจัดทำและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย มีสื่อและแหล่งเรียนรู้ เพียงพอ และมีการวัดผลประเมินผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักงาน กศน. กำหนด ซึ่งนับว่าเป็นกระบวนการ ทางการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มหรือพัฒนาศักยภาพให้แก่ประชาชน ทุกเพศทุกวัย อย่างเท่าเทียมกัน โดยมี รูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัด และระยะเวลาเรียน หรือการฝึกอบรมที่ยืดหยุ่น และหลากหลาย ตามสภาพความ ต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของนักศึกษา และเน้นบริการทางวิชาการเพื่อให้นักศึกษาทุกคน เป็นผู้มีความรู้ มีทักษะ และเจตคติที่ดี สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข จึงทำให้นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ไม่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับ หน่วยศึกษานิเทศก์ (2551, หน้า 4) ที่ว่าการศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่จัด ให้กับประชาชน ทุกเพศทุกวัย ไม่จำกัดพื้นฐานการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์หรือความสนใจ โดยมี จุดมุ่งหมายที่จะให้นักศึกษาได้รับความรู้ด้านพื้นฐาน ทักษะในการประกอบอาชีพ และทักษะที่จำเป็นสำหรับ ความรู้ด้านอื่น ๆ เป็นฐานในการดำรงชีวิตจัดการศึกษานอกระบบ มีความยืดหยุ่นในการกำหนด จุดมุ่งหมายรูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดผลและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขการ สำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของ นักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ เกตุกษัตริย์ (2555, หน้า 104) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอลานสกา จังหวัด นครศรีธรรมราช พบว่า นักศึกษาที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวภา บุญญธิดา (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง

กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เรียนที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ดำเนินการให้บริการทางวิชาการที่มีความยืดหยุ่นและหลากหลายรูปแบบ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเพศ อายุและสถานที่โดยมุ่งหมายให้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนา คุณภาพมนุษย์ มีการกำหนดจุดมุ่งหมาย หลักสูตรเนื้อหาสาระ วิธีการเรียนการสอน การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่น่าสนใจ มีสื่อและแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาต่าง ๆ ที่เพียงพอ ตลอดจนมีการดำเนินการวัดผลและประเมินผลที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาหรือผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น จึงทำให้นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับกลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน (2555, หน้า 7-8) ที่กล่าวว่า การศึกษานอกระบบ เป็นรูปแบบของการจัดการศึกษา ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้รับบริการที่พลาดโอกาส จากการศึกษาในระบบ วัตถุประสงค์ของการศึกษามีความชัดเจนเช่นเดียวกับการศึกษาในระบบ แต่จะมีข้อแตกต่างตรงที่ รูปแบบหลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียน หรือฝึกอบรม มีความยืดหยุ่นและหลากหลายกว่า สนองตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น แต่ก็ยังคงมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐาน เพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้ โดยมีหลักการของการจัดการศึกษานอกระบบที่มีการเน้นความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษาการกระจายโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึง ซึ่งมีการส่งเสริมการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มีความยืดหยุ่นในเรื่องกฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ มีการจัดการศึกษาให้สนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้เรียนรู้ในสิ่งที่สัมพันธ์กับชีวิต และที่สำคัญมีการจัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้สอนมิได้จำกัดเฉพาะครู อาจจะเป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานหรือจากท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน อุเทโน (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัจฉา เผ่ากุรี (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน.ตำบลตลาดขวัญ) ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านหลักสูตรเนื้อหาสาระ สถานศึกษาควรจัดทำและพัฒนาหลักสูตรเนื้อหาสาระ ให้เป็นเนื้อหาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยเฉพาะหลักสูตรเนื้อหาสาระรายวิชาเลือกเสรี ที่สถานศึกษาสามารถจัดทำและพัฒนาขึ้น ซึ่งการจัดทำหรือพัฒนาหลักสูตรเนื้อหาสาระในแต่ละครั้งควรต้องผ่านการตรวจสอบจากหลายฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการ ประชุมกันจัดทำหรือพัฒนาหลักสูตร และเมื่อหลักสูตรดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้วก็ควรนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

2. ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ควรจัดกระบวนการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่างและความสามารถของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งครูผู้สอนควรดำเนินการวิเคราะห์นักศึกษาเป็นรายบุคคล โดยอาจเริ่มจากกระบวนการสัมมนาตั้งแต่ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาและหรือด้วยวิธีการอื่น ๆ ที่หลากหลาย จนกระทั่งรู้ถึงความถนัด ความสนใจ และความสามารถของนักศึกษาเป็นรายบุคคล เพื่อที่ครูผู้สอนและนักศึกษาจะได้ดำเนินการวางแผนการเรียนรู้รายบุคคลร่วมกัน และสามารถจัดกระบวนการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่างและความสามารถของนักศึกษาเป็นรายบุคคล

3. ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ สถานศึกษาควรส่งเสริมสนับสนุนครูผู้สอนให้นำ สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ให้เหมาะสมกับเนื้อหาสาระการเรียนรู้ และมีสื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสม และเอื้อต่อการเรียนรู้ ตลอดจนมีความหลากหลายของสื่อการเรียนรู้ เช่น หนังสือเรียน วีดิทัศน์ วิชิตี สื่อจากอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันต่าง ๆ บนมือถือ เป็นต้น

4. ด้านการวัดผลและประเมินผล สถานศึกษาควรกำหนดให้ครูผู้สอนมีการบันทึกผลการจัดการเรียนรู้หลังเรียน หรือหลังการพบกลุ่มทุกครั้ง และให้นำข้อบกพร่องหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการวัดผลและประเมินผลไปสู่การวางแผนการจัดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับนักศึกษา เพื่อให้เกิดผลการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษา และครูผู้สอนควรบอกวิธีการวัดผลและประเมินผลแต่ละครั้งให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต (กลุ่มโซนกรุงเทพตะวันออก) สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน. (2555). คู่มือการจัดการศึกษานอกระบบขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รังสีการพิมพ์.
- บุญเลิศ เกตุกษัตริย์. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช. งานวิจัย, ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลานสกา.
- มัจฉา เผ่าภูมิ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กศน. ตำบลลาดขวาง) ที่มีต่อการให้บริการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. งานวิจัย, ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองนนทบุรี.
- เยาวภา บุญญาริการ. (2557). ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกระบบ การศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 ของ กศน.เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรีแพร ออมสิน. (2552). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการตามทัศนะของนักเรียน โรงเรียนชุมชนบ้านหลุมหลัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 4. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2551). หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2555). คู่มือการดำเนินงานหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- หน่วยศึกษานิเทศก์. (2551). คัมภีร์ กศน.. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.เอ.รัตนะเทรตดิ้ง.
- อุเทน อุเทโน. (2554). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.