

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของนักเรียน
โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
STUDENTS' SATISFACTION TOWARD EDUCATION SERVICE OF SRISASANAVITAVA
PARIYATIDHAM SCHOOL, MUEANG DISTRICT, UBONRATCHATHANI PROVINCE

พระสมบุรณ์ กุวิวิโส

Phra Somboon Kwinamso

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Graduate School Mahamakut Buddhsit University

E-mail: sittiwachirathon@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 13 มกราคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 16 เมษายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 20 เมษายน 2564

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม อายุ ชั้นเรียน เกรดเฉลี่ย และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการทางการศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประชากร ประกอบด้วย นักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 380 รูป กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย นักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 191 รูป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรม ศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่านักเรียนมีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักเรียนมี ระดับชั้น และเกรดเฉลี่ยต่างกันพบว่ามี ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการ

ให้บริการทางการศึกษาของนักเรียน ได้แก่ โรงเรียนควรมีการปรับปรุงระบบการบริการ การสร้างความพึงพอใจ และปรับปรุงระบบงานแบ่งงานให้ชัดเจนตามหน้าที่

คำสำคัญ: การให้บริการทางการศึกษา, โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The purpose of this thesis was as following: 1) to study satisfaction toward providing educational service, 2) to compare satisfaction toward providing educational service as classified by age, education levels, and grade point average, 3) to collect the suggestions, problems and obstacles on satisfaction toward providing educational service of Phrapariyattidham Srisasana Vitaya school, Mueng District, UbonRatchathani Province. The population of this study was 380 students of PhrapariyattidhamSrisasanaVitaya school, Mueng District, UbonRatchathani Province. The sample group used in this study was 191 students of Phrapariyattidham Srisasana Vitayaschool, Mueng District, Ubon Ratchathani Province. The research instruments was questionnaire of five levels for 30 items. The statistics used in data analysis were mean, standard deviation, independent sample t-test and One-WAN ANOVA.

The results of this research were as following : 1) the satisfaction toward providing educational service of Phrapariyattidham Srisasana Vitaya school, Mueng District, Ubon Ratchathani Province was of totally high level. 2) Students with different ages had different satisfaction toward providing educational service at 0.05 level of statistical significance, but students with different education levels and GPA had no statistical significance. 3) the suggestions toward providing educational service to students were as following: the school should improve on the system of educational service provision and set up the clear division of working in office.

Keywords: providing educational service, PhrapariyattidhamSrisasanaVitaya school, satisfaction

1. บทนำ

การศึกษานับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาคนในสังคมซึ่งคนเป็นสุดยอดทรัพย์สินของแผ่นดินและเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดปัจจุบันประเทศไทยได้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ซึ่งเน้นการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการสร้างศักยภาพและคุณภาพชีวิตของคนเป็นอันดับแรก ทางด้านกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ มีความเข้าใจ และสามารถปรับตัว

เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยไม่ละทิ้งวัฒนธรรม และจารีตประเพณีที่สั่งมาของไทย การศึกษา คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งมีหลักสำคัญ 4 ประการ คือ 1. เรียนเพื่อรู้ คือ การฝึกฝนในวิธีการเรียน เพื่อจะได้ตักดวงประโยชน์จากการศึกษาตลอดชีวิต 2. เรียนเพื่อปฏิบัติได้จริง คือ การเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ต่างๆ ทางสังคม และในการประกอบอาชีพ สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ และปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะได้ 3. เรียนรู้เพื่อจะอยู่ร่วมกัน คือ การสอนให้เข้าใจผู้อื่นและตระหนักดีว่าเราจะต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันโดยชี้ให้เห็นว่าความหลากหลาย ความเข้าใจอันดีต่อกัน สันติภาพอันล้ำค่าที่คุณควรแก่การหวงแหน 4. เรียนรู้เพื่อชีวิต คือ การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนได้ดีขึ้น ดำเนินการต่าง ๆ ได้โดยอิสระเสรีมี คุลยพินิจและความรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น การศึกษาจึงมีบทบาทในการเตรียมคนเข้าสู่บทบาทหน้าที่ทางสังคม ซึ่งจะต้องฝึกฝน และขัดเกลาเมื่อเรามั่นใจว่าสังคมในวันข้างหน้าเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้คนในสังคมจึงพร้อมด้วยคุณภาพซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาสมอง ของมนุษย์นั่นเอง เพื่อคุณภาพการศึกษาของประชาชนในประเทศให้เป็นคนดีเป็นคนเก่งและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขพร้อมทั้งแข่งขัน และร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเวทีระดับโลกอย่างสง่างาม

การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของสังคมในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และสังคม ระบบการศึกษาต้องมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับระบบอื่น ๆ ด้วยปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก การจัดการศึกษาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและทัศนคติ และทิศทางให้สอดคล้องกับระบบสังคมและเศรษฐกิจ การจัดการศึกษา จึงเป็นหน้าที่ของทุกคนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาซึ่งเป็นสถานที่ที่ใกล้ชิดตัวนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนมากที่สุดซึ่งต้องพัฒนาชีวิตของคนอย่างครบถ้วนทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาการต่าง ๆ การพัฒนาความคิดและสติปัญญา การปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมในทางที่ถูกที่ควร การสร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ถูกต้อง การสร้างมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นในชีวิตของผู้เรียน เป็นการพัฒนาความเป็นมนุษย์อย่างเป็นองค์รวมทั้งทางการพัฒนาร่างกายจิตใจ และสติปัญญา

โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีเป็นสถาบันการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาที่สำคัญในการทำหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียนในเขตจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโรงเรียนพระปริยัติธรรมจะอยู่ที่ผลปฏิบัติงานของโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบัน บ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชาชนในพื้นที่ทั่วประเทศมีการศึกษาเพิ่มขึ้น วิธีการดำเนินชีวิตของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเหตุให้ต้องแสวงหาการศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนตามความสามารถที่ตนถนัดในสาขาวิชานั้น ๆ จากการที่การศึกษาของประเทศมีความเจริญมากขึ้นนี้เองจึงทำให้โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา ต้องมีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติมากขึ้น

จากการเริ่มทำการสอนมาเมื่อ 15 พฤษภาคม 2550 โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีได้ดำเนินมาเป็นเวลา 5 ปีจากโรงเรียนที่มีพระภิกษุสามเณรจำนวน 380รูป จากการที่โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ได้ให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียนในหลายปีที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาอยู่หลายประการ คือ เมื่อนักเรียนมาใช้บริการแล้วรู้สึกไม่ค่อยมี

ความสุข จะเห็นได้จากพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ เช่น การโดดเรียน มาเรียนไม่สม่ำเสมอ ขอบขาดเรียน เมื่อมาถึงโรงเรียนแล้วไม่เข้าห้องเรียน ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อโรงเรียนเป็นอย่างมาก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นนักศึกษา จึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาวินิจฉัยว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาไม่น้อยเพียงใดต่อโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลการค้นพบปัญหานำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการทางการศึกษา และปฏิบัติงานโครงการการวางแผนพัฒนาทางการศึกษา การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อสร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ถูกต้องการสร้างมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนที่จะทำให้เกิดความเป็นเอกภาพ และเป็นสากลมากยิ่งขึ้นอันจะนำไปสู่ความเป็นสถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของนักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของนักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของนักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีของนักเรียน จำแนกตามอายุชั้นเรียน เกรดเฉลี่ย

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของนักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 นักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน

3.2 นักเรียนที่มีชั้นเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน

3.3 นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามการวิจัย คือ

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งหมดจำนวน 380 รูป

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งหมดจำนวน 191 รูป โดยผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการเรียนการสอน 3) ด้านห้องสมุด 4) ด้านบุคลากร ตามกรอบแนวคิดของสำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย “มาตรฐานการปฏิบัติงานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2552”

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการตอบแบบสอบถามการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

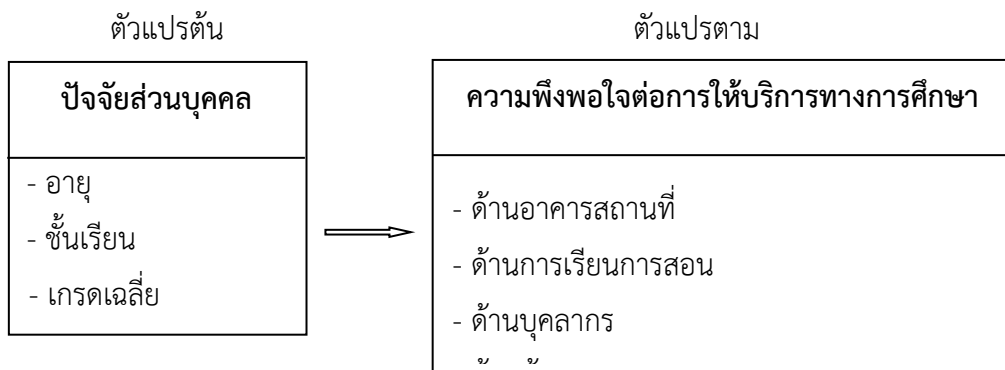
5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม อายุ ชั้นเรียนและเกรดเฉลี่ย

5.3 เพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาในการทำวิจัยเป็นการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” โดยใช้กรอบแนวคิดจากสำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย มาตรฐานการปฏิบัติงานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2552 ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการเรียนการสอน 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านห้องสมุด ดังแสดงในแผนภูมิข้างล่างนี้



แผนภูมิกอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

7. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาที่อยากเพิ่มเติมของนักเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่านักเรียนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความเข้าใจในระบบและแผนงานในการบริการทางการศึกษาของนักเรียนในสถานศึกษา โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โรงเรียนมีบริการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม โรงเรียนได้แสวงหาและจัดสรรความรู้ที่มีประโยชน์มาสอนให้กับนักเรียน ด้วยวิธีการสอนต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการคัดสรรบุคลากร การจัดหาอาคารสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่ดีของนักเรียน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับปี 2553ได้ระบุจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาไว้ว่า “การศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” การจัดการศึกษา จึงเป็นยุทธวิธีหนึ่งในการพัฒนาประเทศเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาคนในชาติให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของโลก และตอบสนองความต้องการของสังคม ทั้งนี้ต้องมุ่งพัฒนาให้ครบทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ และสังคม ตลอดทั้งเป็นคนเก่งเป็นคนดี ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ที่กำหนดการจัดการศึกษามีหลายระดับนับตั้งแต่ก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ในแต่ละระดับจะมีจุดที่เน้นแตกต่างกัน สำหรับระดับประถมศึกษาเป็นการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานเพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสรับการศึกษาในระดับพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างมีความสุข และเพียงพอต่อการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในระดับสูงต่อไป และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **กนก ไบบัว** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการศึกษาระดับอุดมศึกษาว่า ภารกิจในด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคมมีความจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภารกิจอื่นๆ เพราะนอกจากจะเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมได้ตามความจำเป็นของสังคมแล้ว ยังช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างตรงกับสภาพความเป็นจริงของสังคม ถ้าพิจารณาตามลักษณะของสถาบันทั่วไปแล้วจะเห็นว่าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมีการผลิตกำลัง การพัฒนาบุคลากร ความเจริญก้าวหน้า และเผยแพร่ความรู้ การให้บริการสังคมทะนุศิลาวัฒนธรรม สอดคล้องกับการวิจัยของ **ประสงค์ อุทัย** ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือด้านเวลาในการให้บริการ รองลงมา คือด้านบุคลากร ด้านข้อมูลและด้านอาคารสถานที่ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่านักศึกษาที่มีเพศและอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีศาสนวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มี อายุ ระดับชั้นเรียน และเกรดเฉลี่ย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า นักเรียนที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกันด้วย โดยผลการวิจัยที่ได้นั้นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า นักเรียนมีอายุ ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **รวีวรรณ สนั่นวรเกียรติ** ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรสาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรสาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านอาจารย์ผู้สอน รองลงมา ได้แก่ ด้านหลักสูตร ส่วนด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากเท่านั้น ผลเปรียบเทียบในภาพรวมนักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนนักศึกษาที่มี อายุและระดับการศึกษาต่างกันในภาพรวมมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่านักเรียนที่มีระดับชั้นเรียนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะนักเรียนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อุดม สว่างวงศ์** ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาสถานศึกษาคาทอลิก สังฆมณฑลอุบลราชธานี พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษา สถานศึกษาคาทอลิก สังฆมณฑลอุบลราชธานี ใน 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านพัฒนาคุณธรรม และจริยธรรม อยู่ในระดับปานกลาง และนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน นักเรียนมีอายุที่แตกต่างกันและนักเรียนเรียนอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา คาทอลิก สังฆมณฑลอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่านักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะนักเรียนที่ตอบแบบสอบถามมีเกรดเฉลี่ยต่างกันแต่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิพนธ์ มณีรัตน์** ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนนาทวีวิทยานิคม อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนนาทวีวิทยานิคม อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศ อายุ ช่วงชั้นเรียน เกรดเฉลี่ยและอาชีพของผู้ปกครอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการและด้านกายภาพอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนนาทวีวิทยานิคม อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ เกรดเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ข้อมูลทฤษฎี

1) หนังสือทั่วไป

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). **แนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นสำคัญระดับประถมศึกษา ม.ท.ป.**

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.

กิตติมา ปรีดีดีลิก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธนะการพิมพ์.

_____. (2520). **ปรัชญาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ประเสริฐการพิมพ์.

กุหลาบ ปั่นลายนาค. (2548). **การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ครั้งที่ 3. สุวีริยา-
สาส์น.

กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). **เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน**. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

ก่อ สวัสดิพานิชย์. (2537). **เอกสารการสอนชุดวิชาไทยศึกษา. หน่วยที่ 14**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณาจารย์ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูสวนสุนันทา. (2532). **การศึกษาไทย**.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล.

ฐิติภัทร ประสทธิพร. (2545). **ครุฑที่หนึ่งในโลก**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ถนอม มากะจันทร์. (2546). **ทฤษฎีการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.

2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

กนก ใบบัว. (2544). **การบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ครุศา
สตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตรกร คำพล. (2549). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดให้โทษของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด
อุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.

จรัส โพธิ์จันทร์. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ**. ปริญญา
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

จงจิน สุขสิงห์. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย จังหวัด
หนองคาย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสารคาม.

เฉลิม ฉวีวงศ์. (2543). **การศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนและสภาพการปฏิบัติจริงต่อการวัด
ต่อระดับก่อนประถมศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัด
อุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ชาญชัย ราชโคตร. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราช
ภัฏมหาสารคาม.

ประสงค์ อุทัย. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี**. รายงาน
การวิจัย, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี.

2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Adams, J. Stacey. (1965). **Inequity in social exchange**. in Berkowitz, Leonard (Ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 2, Academic Press, New York.

Dewey, J. (1976). **Moral Principle in Education**. Boston : Houghton Mifflin Co.

John Locke. (1996). **Some Thoughts Concerning Education and of the Conduct of the Understanding**. ed. by Ruth W. Grant and Nathan Tarcov Hackett.