

ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้าน  
การเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา : ศึกษากรณี  
โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง  
**Adult Learners' Satisfaction Toward Primary Education Service :**  
**A Case Study of Bangkhen Woman Adult School,**  
**Central Woman Corrections Office**

วิทยานิพนธ์  
โดย  
นายเสกสรรค์ ธรรมวงศ์

เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

พ.ศ. 2541

วิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน  
การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา : ศึกษากรณี โรงเรียนผู้ใหญ่  
สตรีบางเขน ทณฑสถานหญิงกลาง

: Adult Learners' Satisfaction Toward Primary Education Service : A Case Study  
of Bangkok Women Adult School, Central Women Corrections Office

โดย : นายเสกสรรค์ ธรรมวงศ์  
: Mr. Seakson Dhammawong

นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม : ภาคปกติ รุ่นที่ 16 รหัสประจำตัว 520362020

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต  
(พัฒนาสังคม) ได้

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ลงนาม ..... ประธาน  
(รศ.ดร. สากล จริยวิทยานนท์)  
วันที่ 24 กันยายน 2541

ลงนาม ..... ประธาน  
(รศ.ดร. สากล จริยวิทยานนท์)  
วันที่ 20 ตุลาคม 2541

ลงนาม ..... ที่ปรึกษา  
(ผศ.ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)  
วันที่ 24 กันยายน 2541

ลงนาม ..... กรรมการ  
(ผศ.ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)  
วันที่ 20 ตุลาคม 2541

ลงนาม ..... ที่ปรึกษา  
(ผศ.ดร. ศัยพร พิบูลศิริ)  
วันที่ 24 กันยายน 2541

ลงนาม ..... กรรมการ  
(ผศ.ดร. ศัยพร พิบูลศิริ)  
วันที่ 20 ตุลาคม 2541

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์ ..... คณาบดี  
(สากล จริยวิทยานนท์)  
วันที่ 27 ตุลาคม 2541

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา : ศึกษากรณี โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง  
โดย : นายเสกสรรค์ ธรรมวงศ์  
ชื่อปริญญา : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)  
วิชาเอก : การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม  
ปีการศึกษา : 2541

---

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง
  2. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสภาพความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง
  3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข การให้บริการด้านการเรียนการสอนในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลางให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ
- ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาผู้ใหญ่ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง จำนวน 301 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้านมีดังนี้คือ ด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับต่ำ ด้านความพอเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง ด้านสถานที่เรียนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับต่ำ และด้านหลักสูตรการเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง

(๒)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปร จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ จำนวนปีที่ได้รับโทษ รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการยกไปสู่อสังคมาภายนอก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อาชีพก่อนได้รับโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่

## ABSTRACT

**THESIS** : Adult Learners' Satisfaction Toward Primary Education Service :  
A Case Study of Bangkok Women Adult School, Central Women  
Corrections Office

**BY** : Mr. Seakson Dhammawong

**DEGREE** : Master of Arts (Social Development)

**MAJOR** : Social Analysis and Planning

**ACADEMIC YEAR** : 1998

---

The purposes of the study were

1. to find out the adult learners' satisfaction toward the primary educational service at Bangkok Women Adult School under the Central Women Corrections Office;
2. to examine the factors influencing their satisfaction on the educational service there;
3. to identify the problems and handrances as well as some suggestions to improve the educational service there to satisfy adult learners' needs.

The subjects consisted of 301 woman adult learners at Bangkok Women Adult School under the Central Women Corrections Office. A questionnaire was employed as an instrument to collect the data.

### Findings

As a whole, the woman adult learners were found to be satisfied toward the educational service at a moderate level. When each component was considered separately, it was found that they were satisfied with the adequacy of educational facilities and the curriculum at a high level, followed by the classroom buildings, the teacher and the learning atmosphere, respectively.

When the hypotheses were tested, the factors found to be significantly related to their level of satisfaction were the number of times they were imprisoned, the number of years in imprisonment, monthly income before imprisonment, impression with the school, access to school information, and confidence in entering the society again. On the contrary, age, marital status, education, grade point average and occupation engaged before imprisonment were found to have no significant relationship with their satisfaction with the educational service.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นผลงานวิจัยที่สำคัญในชีวิตของการเป็นนักพัฒนาของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยต้องการให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นสิ่งเพื่อกำหนดความคิด ... ความตั้งใจ ความกดดัน ความเหนื่อยยาก แรงปรารถนาแห่งความมุ่งมั่นที่จะต่อสู้เพื่ออนาคตและความสุขแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้สัมผัสกับบุคคลหลายด้านด้วยความปลาบปลื้มและทราบซึ่ง จึงขออ่าวไว้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สากล จรรย์วิทยานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ทั้งยังได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร พิบูลศิริ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับความช่วยเหลือและร่วมมือเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในทัณฑสถานหญิงกลาง ในการแจกและรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณสุรางค์ เอกโชติ คุณสุจินตา จันทรมณี คุณทัศนีย์ โสภาพ ที่แนะนำและให้ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณวิภา ลอยฟ้า คุณมณีรัตน์ แซ่ภู คุณลือชัย วงษ์ทอง คุณปรีศนันท์ แก้วชวน และเพื่อน ๆ รุ่น 16 ภาคปกติทุกท่านที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการฝ่าฟันอุปสรรค ทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของคณะพัฒนาสังคมที่ได้ให้ความรู้และกำลังใจอันเป็นสิ่งมีค่าอย่างยิ่ง

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ-คุณแม่ และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่เป็นแรงผลักดัน เป็นกำลังใจสนับสนุนต่อการศึกษา และให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดียิ่ง รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่สามารถกล่าวชื่อนาม ณ ที่นี้ ต่อการมีส่วนร่วมสนับสนุนช่วยเหลือผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จด้วยดีเสมอมา

นายเสกสรรค์ ธรรมวงศ์

3 ตุลาคม 2541

## คำนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อมนุษย์ทุกคน เพราะการศึกษาช่วยให้มนุษย์มีการพัฒนาทั้งด้านสติปัญญา ความคิด รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนมีความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ การศึกษายังมีความสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะการศึกษามีหน้าที่พัฒนาก้าวส่งคนเพื่อไปพัฒนาประเทศให้ไปในทิศทางที่เหมาะสม และสามารถช่วยให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นไปอย่างมีกระบวนการและราบรื่น

จากความสำคัญของการศึกษาดังกล่าว กรมราชทัณฑ์จึงมีแนวนโยบายด้านการศึกษาให้กับผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถาน เนื่องจากผู้ต้องขังส่วนใหญ่ไม่มีการศึกษา หรือได้รับการศึกษาน้อย จึงทำให้เกิดปัญหาทำให้กระทำผิดด้วยสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ แต่ด้วยสภาพความเป็นจริงแล้ว ผู้ที่ถูกต้องโทษขาดความเป็นอิสระ ต้องอยู่ในกรงการดำเนินชีวิต ในขอบเขตที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากสังคมภายนอกทั่วไปอย่างสิ้นเชิง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจของนักโทษในเรือนจำต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนในเรือนจำและทัณฑสถานของกรมราชทัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางให้โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ได้ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นายเสกสรรค์ ธรรมวงศ์

3 ตุลาคม 2541

## สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	
<u>บทคัดย่อ</u>	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
คำนำ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญแผนภูมิ	(11)
<u>บทที่ 1</u> บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<u>บทที่ 2</u> การจัดการศึกษาแก่ผู้ด้อยชั้น	5
2.1 ความหมายเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกระบบโรงเรียน	5
2.2 บทบาทหน้าที่และภารกิจของกรมการศึกษานอกโรงเรียน	8
2.3 ความหมายของหลักสูตร	14
2.4 <u>หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531</u>	20
2.5 นโยบายของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ด้อยชั้น	25
2.6 ความเป็นมาในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยชั้น	26
2.7 การจัดการศึกษานอกโรงเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน	29
2.8 แนวทางการดำเนินงานการจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยชั้นและทัณฑสถาน	31
<u>บทที่ 3</u> แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	34
3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	37

	หน้า
3.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวการณ์รู้	42
3.4 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	44
3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	46
3.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
3.7 <u>กรอบแนวคิดในการศึกษา</u>	56
3.8 <u>นิยามปฏิบัติการ</u>	57
3.9 <u>สมมติฐานที่ใช้สำหรับการวิจัย</u>	60
<u>บทที่ 4</u> <u>ระเบียบวิธีวิจัย</u>	62
4.1 ประชากร	62
4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	62
4.3 เกณฑ์การให้คะแนนและหลักเกณฑ์การวัดความพึงพอใจ	63
4.4 การทดสอบเครื่องมือเครื่องใช้	64
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	65
<u>บทที่ 5</u> <u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>	66
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	66
5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน	71
5.3 <u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน</u>	81
5.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	100
<u>บทที่ 6</u> <u>สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</u>	103
6.1 สรุป	103
6.2 อภิปรายผล	104
6.3 ข้อเสนอแนะ	107
<u>บรรณานุกรม</u>	109
<u>ภาคผนวก</u>	117
<u>ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์</u>	126

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ตัวชี้วัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ ของแบบวัดที่สร้างขึ้น	63
5.1	แสดงข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ใหญ่	68
5.2	แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ภัณฑสถานหญิงกลาง แยกตามภาพรวม	71
5.3	แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านครูผู้สอน แยกตามรายชื่อ	72
5.4	แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน แยกตามรายชื่อ	74
5.5	แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านสถานที่เรียน แยกตามรายชื่อ	76
5.6	แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน แยกตามรายชื่อ	78
5.7	แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน แยกตามรายชื่อ	79
5.8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	81
5.9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	83

ตารางที่		หน้า
5.10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	85
5.11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	87
5.12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ได้รับโทษกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	88
5.13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ได้รับโทษกับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	90
5.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชืปก่อนที่จะได้รับโทษกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	92
5.15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาคใต้ต่อเนื่องนได้รับโทษกับความ พึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	94
5.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความประทับใจในโรงเรียนกับความ พึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	96
5.17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับข่าวสารจากโรงเรียนกับความ พึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	97
5.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา	99

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
2.1	แสดงความหมายของคำว่า “หลักสูตร”	17
2.2	แสดงระบบการศึกษา	18
2.3	แสดงโครงสร้างหลักสูตร	22

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกิจกรรมขั้นพื้นฐานของพฤติกรรม การเรียนรู้อันเกิดกับมนุษย์ตั้งแต่มนุษย์ถือกำเนิดจนกระทั่งตาย การเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษามีได้เป็นเพียงช่วยถ่ายทอดความรู้วิทยาการเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวการสำคัญที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ให้สามารถประดิษฐ์ คิดค้น ประยุกต์เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่จะช่วยพัฒนาประเทศและสังคม ความเจริญทางมนุษย์แฉกเช่นปัจจุบันจะไม่เกิดขึ้นมาได้หากไม่มีการศึกษา นอกจากนี้การศึกษายังมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปลูกฝังค่านิยม จริยธรรม และคุณธรรม รวมทั้งถ่ายทอดวัฒนธรรมต่าง ๆ การศึกษาจึงมีบทบาททั้งถ่ายทอดความรู้ เพิ่มพลังความสามารถในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และกล่อมเกลามนุษย์ให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม สร้างความเป็นปึกแผ่นมั่นคงให้กับชาติ ให้กับสังคม ในขณะเดียวกันการศึกษายังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการป้องกันประเทศ

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขัง นอกเหนือไปจากการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามคำพิพากษาของศาล โดยภาระหน้าที่นี้ได้กำหนดอยู่ในอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบคือ ทัณฑสถานเรือนจำกลาง เรือนจำพิเศษ สถานกักกัน เรือนจำจังหวัด เรือนจำอำเภอ เป็นต้น ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังนั้น กรมราชทัณฑ์จะดำเนินการในลักษณะของการผสมผสานกันระหว่างการให้เรือนจำและทัณฑสถานเป็นสถานที่ควบคุมและคุมขัง ตลอดจนแก้ไขความประพฤติและพฤติกรรมของผู้ต้องขัง โดยมีนโยบายหลักคือ การควบคุมผู้ต้องขัง การให้การศึกษาอบรมและการศึกษาวิชาชีพ โดยมีความเชื่อมั่นว่าวิธีการที่จะสามารถพัฒนาจิตใจผู้ต้องขังให้เห็นคุณค่าของชีวิตและสามารถอยู่ร่วมกันได้ในสังคมนั้น “การศึกษา” จะมีส่วนช่วยเป็นอย่างมาก โดยมุ่งหวังให้ผู้ต้องขังเมื่อพ้นโทษแล้ว กลับไปอยู่ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป ไม่ประพฤติดีชั่วกลับเข้าไปในเรือนจำอีก

การจัดการศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถานแต่เดิมนั้น ไม่ปรากฏหลักฐานแน่ชัด มาในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กรมพระนครสวรรค์วรพินิตเสนาบดีกรมพระนครบาล ได้ยกร่างชัยบังคับสำหรับคุมขังนักโทษในกรมพระนครบาลให้ทูลเกล้าฯ ถวายต่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงวินิจฉัยเพื่อยมีพระบรม-ราชานุญาตให้ใช้ต่อไป โดยพระองค์มีแนวคิดริเริ่มที่จะปลูกฝังการให้การศึกษาแก่นักโทษในคุก เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวนักโทษเองและชาติบ้านเมือง ดังนั้นในชัยบังคับดังกล่าวจึงมีส่วนว่าด้วย “การเรียนวิชา ” ของนักโทษ กล่าวคือ การเล่าเรียนในคุกนั้น ถ้านักโทษคนใดอายุต่ำกว่า 15 ปีลงมาให้เล่าเรียนทุกคน และนักโทษคนใดอายุต่ำกว่า 18 ปี สมควรขอเล่าเรียนให้อนุญาตให้เรียนได้ แต่เฉพาะนักโทษที่เป็นคนประพฤติดี ปรึกษาเรียนบ่อย โดยเวลาเล่าเรียนในแต่ละวันเริ่มตั้งแต่ 07.00-11.00 น. และเวลา 12.00-16.00 น. และให้เจ้ากรมกำหนดแบ่งเวลาให้นักโทษผ่อนเล่าเรียน ถ้านักโทษคนใดถึงเวลาเรียนก็ให้หยุดทำงาน และกลับเข้ามาทำงานหลังจากเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในปัจจุบันการให้การศึกษาในเรือนจำและทัณฑสถาน ใช้ระบบการศึกษานอกโรงเรียน โดยใช้หลักสูตรของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา

อย่างไรก็ตามการศึกษาในเรือนจำหรือในทัณฑสถานของนักโทษนั้น ยังเป็นปัญหาอยู่ในขณะนี้ เนื่องจากสภาพของผู้ต้องขังมีปัญหาทั้งทางด้านจิตใจ การปรับสภาพเข้ากับสถานที่ หรือแม้กระทั่งคิดว่ามองไม่เห็นความสำคัญของการศึกษา คิดว่าตัวเองแก่เกินไปที่จะเริ่มต้นเรียน หรือไม่มีความจำเป็นสำหรับชีวิตของตนเอง ดังนั้น จึงควรจะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้ต้องขังเหล่านั้น ที่ได้รับการบริการด้านการเรียนการสอนจากเรือนจำหรือทัณฑสถาน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อเกณฑ์บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสภาพความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่วิศวกรรม บางเขน ทักษสถานหญิงกลาง

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข การให้บริการด้านการเรียน การสอน ในโรงเรียนผู้ใหญ่วิศวกรรมบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง ให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่วิศวกรรมบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง ใน 5 ด้านคือ ด้านครูผู้สอน ด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้านสถานที่เรียน ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน และด้านหลักสูตร

2. การศึกษามุ่งศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่คิดว่ามีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่วิศวกรรมบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ด้านคือ

- ด้านประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวนปีที่ได้รับโทษ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ

- ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้

- ด้านสังคม ได้แก่ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการยกไปสู่สังคมภายนอก

3. ประชากร ให้นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ปีการศึกษา 2540 ภาคเรียนที่ 2 จำนวนทั้งหมด 301 คน ในโรงเรียนผู้ใหญ่วิศวกรรมบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง กรุงเทพมหานคร

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ในการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่วิศวกรรมบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสภาพความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ด้านการเรียนการสอนในโรงเรียนผู้ใหญ่วัยสตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง

3. ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา  
ระบบการเรียนการสอน และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ในโรงเรียน  
ผู้ใหญ่วัยสตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง

## บทที่ 2

### การจัดการศึกษาแก่ผู้ต้องขัง

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า จากเอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตำรา และงานวิจัย ซึ่งได้เรียบเรียงไว้ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกระบบโรงเรียน
2. บทบาทหน้าที่และภารกิจของกรมการศึกษานอกโรงเรียน
3. ความหมายของหลักสูตร
4. หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531
5. นโยบายของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขัง
6. ความเป็นมาในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ต้องขัง
7. การจัดการศึกษานอกโรงเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน
8. แนวทางการดำเนินงานการจัดการศึกษาสำหรับผู้ต้องขังและทัณฑสถาน

#### 2.1 ความหมายเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกระบบโรงเรียน

##### 1. การศึกษานอกระบบโรงเรียน

ทวีป อภิลิทธิ (2523 : 2) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า

การศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-formal Education) บางท่านเรียกว่า การศึกษารูปนัย การศึกษานอกแบบ ฯลฯ หมายถึง การศึกษาที่ไม่มีระบบการเรียนการสอนที่แน่นอน แม้บางครั้งจะจัดเป็นชั้นเรียน แต่หลักสูตรและเวลาเรียนมักเป็นไปตามความต้องการและความสนใจของผู้เรียน ตลอดจนโอกาสของผู้เรียนจะมาเรียนได้เป็นสำคัญ พื้นความรู้ความสามารถของผู้เรียนอาจจะแตกต่างกันมาก ถ้าหากมีการให้ประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรนั้นมักมีความหมายเพียงว่าได้ผ่านการเรียน การฝึกอบรมเรื่องนั้นเรื่องนี้มาแล้วเท่านั้น หากแต่การที่จะกำหนดว่ามีความรู้ความสามารถอยู่ระดับไหนของมาตรฐานการเรียนตามปกติ

ปัญญา หิรัญศรี, วิจิต ไชยชนะนันท์ และโสภณ ณะมัย (2520 : 62) ได้อ้างถึง พหลแสง ซึ่งได้กล่าวถึงการศึกษาในระบบโรงเรียนไว้ว่า เป็นการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล 3 ประเภทคือ บุคคลซึ่งไม่ได้รับการศึกษาจากโรงเรียน บุคคลที่ได้รับการศึกษาบ้าง แต่ได้ออกจากโรงเรียน บุคคลซึ่งได้รับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสนองความจำเป็นบางอย่าง

เกียรติวรรณ ยมาตยกุล (2526 : 30) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ดังนี้ การศึกษานอกระบบโรงเรียน คือ กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นมาได้ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน โดยไม่มีรูปแบบที่แน่นอน จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนให้รู้จักคิด รู้จักตัดสินใจ รู้จักเรียนรู้ตัวเอง สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และมีอิสระภาพจากสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ดังนั้นการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงเป็นกิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อทุกคนในสังคม

อุ้นตา นพคุณ (2523 : 14) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ที่สถาบันต่าง ๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและวัตถุประสงค์ที่จะให้การเรียนรู้แก่ประชาชน ผู้ที่รับการศึกษาก็มีเจตนาหรือวัตถุประสงค์ในการที่จะรับการเรียนรู้ กิจกรรมดังกล่าวที่จัดให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชน และทุกระดับการศึกษา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ค่านิยมที่ดี กิจกรรมทางการศึกษาที่เรียกว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องจัดขึ้นในเวลาอันสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น ประหยัด และตอบสนองความต้องการ ความสนใจของผู้เรียนและปัญหาชุมชน

วีไล ตั้งจิตสมคิด (2531 : 2) อ้างถึงคำจำกัดความของ ฟิลิป เอช คอมส์ เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ดังนี้ การศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมการศึกษาทุกประเภทที่จัดขึ้นนอกเหนือจากกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนตามปกติ กิจกรรมเหล่านี้จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ตามแต่กลุ่มบุคคลจะสนใจ อาจจะเป็นกิจกรรมที่เสริมต่อเนื่องกับกิจกรรมในระบบโรงเรียน บางกรณีอาจจัดขึ้นเพื่อทดแทนการมานั่งเรียนในโรงเรียนก็ได้

สรุปได้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง ประสบการณ์หรือกิจกรรมทั้งหลายที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากระบบชั้นเรียนในโรงเรียน เป็นการศึกษาทุกค่างสำหรับคนทุกเพศทุกวัย เริ่มต้นจากการเรียนรู้จากพ่อแม่ และขยายกว้างออกไป ซึ่งเป็นการเรียนรู้เพื่อ

เสริมสร้างและมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิต คุณธรรมของบุคคลให้สูงขึ้น เพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา และการดำรงชีวิตร่วมอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

## 2. การศึกษาผู้ใหญ่

สุนทร โคตรบรรเทา (2530 : 20) ได้แปลและเรียบเรียงคำนิยามของการศึกษาผู้ใหญ่จากหนังสือ Adult Education : Foundations of Practice ไว้ดังนี้

การศึกษาผู้ใหญ่ หมายถึง กระบวนการทางการศึกษาที่จัดขึ้นทั้งหมด ไม่ว่าจะ เป็นเนื้อหา ระดับ วิธีการ ไม่ว่าจะ เป็นทางการหรือไม่ทางการ ไม่ว่าจะ เป็นการเพิ่มหรือทดแทนการศึกษาที่เริ่มต้นในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย การเป็นช่างฝึกหัด ซึ่งบุคคลที่สังคมถือว่าผู้ใหญ่ได้พัฒนาความสามารถ เพิ่มพูนความรู้ ปรับปรุงคุณสมบัติทางวิชาการทางวิชาชีพ หรือเปลี่ยนจุดหมายไปในทิศทางใหม่ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านทัศนคติหรือพฤติกรรมในสองด้าน คือ การพัฒนาตนเอง และด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม ได้อย่างสมบูรณ์และมีอิสระ

โรเบิร์ต เจ. เบลคเลส ได้ให้ความหมายของการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งวีระชัย มีชอบธรรม และสุพิศรา เพชรสุทธิ (2521 : 4) นำมากล่าวไว้ว่า

การศึกษาผู้ใหญ่ หมายถึง การเรียนรู้ที่มีระบบและมีความมุ่งหมาย ซึ่งแตกต่างไปจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตามมิตตามเกิด โดยมีได้ผ่านการพิจารณามาก่อน จะกล่าวได้ว่า การศึกษาผู้ใหญ่มีองค์ประกอบที่เป็นวิทยาศาสตร์และศิลปะ การศึกษาผู้ใหญ่จะคำนึงถึงความมุ่งหมายและความสามารถของผู้เรียนซึ่งตรงข้ามกับความพยายามที่จะหลอกลวงโอกาส รวมแล้วคือ การศึกษาผู้ใหญ่มีความหมายในแง่คุณธรรม เบลคเลสถือเอาความหมายของการศึกษาผู้ใหญ่ โดยตัดคำว่า “ผู้ใหญ่” ออก ให้เหลือแต่ “การศึกษา” ซึ่งจะเป็นการสร้างความสำเร็จให้แก่คนโดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นคนใด

กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2518 : 74) ได้นำบทความของประพันธ์ คูหามนต์ ที่เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

การศึกษาผู้ใหญ่เป็นการศึกษานอกระบบโรงเรียนอย่างหนึ่งที่กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา ทำการรณรงค์เพื่อแก่ทุกข์ของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาเพิ่มเติม เป็นคนทันสมัย และมีชีวิตกลมกลืนไปกับการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การศึกษาผู้ใหญ่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษานอกระบบโรงเรียน แต่การศึกษาผู้ใหญ่เน้นผู้ใหญ่มากกว่าเด็ก ผู้ใหญ่ในที่นี้คือ บุคคลที่พ้นเกณฑ์บังคับตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา และไม่มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระบบโรงเรียนระดับสูงขึ้นไป เป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ เจตคติ ที่ถูกต้อง และให้มีความชำนาญในการประกอบอาชีพ ตลอดจนดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

## 2.2 บทบาทหน้าที่และภารกิจของกรมการศึกษานอกโรงเรียน

การศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นนอกระบบโรงเรียน โดยมีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นนี้มีทั้งจัดเป็นกิจกรรมโดยเอกเทศหรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่น ๆ หน่วยงานที่จัดการศึกษานอกโรงเรียนนั้น อาจเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษาโดยตรง หรือเป็นหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนที่อาศัยการศึกษาเป็นเครื่องมือไปสู่วัตถุประสงค์ในการพัฒนาทรัพยากรและสังคม รูปแบบของกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนมีความยืดหยุ่น คล่องตัว ปรับเปลี่ยนตามวัตถุประสงค์และสถานการณ์ ซึ่งต่างกับการศึกษาในระบบโรงเรียนที่มีโครงสร้างของกิจกรรมการศึกษากำหนดไว้ตายตัว แต่ในขณะเดียวกันการศึกษานอกโรงเรียนจะมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนมวลประชากรเป้าหมายการรับรู้ที่จะสนองวัตถุประสงค์นั้น ๆ อย่างชัดเจน ในทางทฤษฎีได้นับเนื่องเอาการศึกษานอกโรงเรียนเป็นระบบหนึ่งของการศึกษาตลอดชีวิตที่มีส่วนเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นและต่อเนื่องกับการศึกษาในระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย (กระบวนการเรียนรู้ตามวิถีชีวิตของประชาชน) (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 8)

เป็นที่ยอมรับกันว่า จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือ การพัฒนาศักยภาพของประชากรให้มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและชุมชน เมื่อสังคมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงได้มีการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนเพื่อเสริมการเรียนรู้ที่เป็นธรรมชาติให้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่การศึกษาในระบบโรงเรียนมีข้อจำกัดที่สำคัญบางประการคือ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 9-10)

1. ความไม่เสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การศึกษาในระบบโรงเรียนไม่สามารถกระจายโอกาสให้แก่ประชาชนทุกคนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม จากข้อมูลของ

องค์การศึกษาวทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ แสดงให้เห็นว่าประชากรโลกกว่า 800 ล้านคนยังไม่รู้หนังสือ ไม่สามารถอ่าน เขียนภาษาแม่ของตนได้ เด็กและเยาวชนในวัยเรียนกว่า 100 ล้านคนทั่วโลกยังอยู่นอกกระบวนโรงเรียน ในประเทศไทยยังมีประชาชนที่ไม่สามารถอ่านเขียนในระดับที่ใช้การได้ในชีวิตประจำวันกว่า 3 ล้านคน และแรงงานของประเทศกว่าร้อยละ 58 ได้รับการศึกษาเพียง 4 ปี หรือน้อยกว่า

2. ความด้อยคุณภาพทางการศึกษา ทั้งในแง่การพัฒนาความรู้ความสามารถ และสติปัญญา การปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม การสร้างความสนใจใฝ่รู้และลักษณะนิสัยที่ดี ความสอดคล้องระหว่างการศึกษาและชีวิตของผู้เรียน ตลอดจนการเตรียมประชาชนสำหรับอนาคต ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงอัตราการล้มหนังสือ การขาดแคลนนักวิทยาศาสตร์ นักเทคโนโลยีและแรงงานที่มีฝีมือ ความเสียเปรียบในการทำงานและการดำรงชีวิตของกลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาส ตลอดจนปัญหาที่รุมเร้าทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ล้วนบ่งบอกให้เห็นถึงช่องว่างในระบบการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของประชากร

3. ความไม่ต่อเนื่องในโอกาสทางการศึกษา ในช่วงเวลากว่าสองทศวรรษที่ผ่านมาได้เกิดการตระหนักในความจำเป็นที่ประชาชนทุกคนควรมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับบทบาทหน้าที่ในสังคม และความต้องการทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงชีวิต อีกทั้งเพื่อก้าวให้ทันการพัฒนาทางวิทยาการและความผันแปรของสภาพสังคม

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ยอมรับในความจำเป็นของการศึกษานอกโรงเรียน จึงได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 ให้การศึกษานอกโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษาที่จะประสานสัมพันธ์กับการศึกษาในโรงเรียนให้เกิดการศึกษาตลอดชีวิต

จากนโยบายในแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 การศึกษานอกโรงเรียนมีภารกิจหลักในการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 10-11)

1. ขุดเซยโอกาสและเสนอทางเลือกใหม่ในการจัดบริการการศึกษาสำหรับประชาชน
2. เสริมคุณภาพของการเรียนการสอนในโรงเรียน

3. สนับสนุนการศึกษาตามอัธยาศัยและเครือข่ายการเรียนรู้ในสังคม เพื่อสานต่อโอกาสในการเรียนรู้ของประชาชนให้ต่อเนื่องตลอดชีวิต

การศึกษานอกโรงเรียนจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งของกระบวนการศึกษาตลอดชีวิตที่จะประสานสัมพันธ์กับการศึกษาในโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อประกันโอกาสในการเรียนรู้ที่สมบูรณ์และต่อเนื่องตลอดชีวิตให้กับประชาชน

ภารกิจหลักของกรมการศึกษานอกโรงเรียนในการจัดการศึกษานอกโรงเรียน มี 3 ประการคือ

1. การจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียนเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการที่อยู่ในระบบโรงเรียนได้รับความรู้เพิ่มเติมจากหลักสูตรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือการสอนของครูในระบบโรงเรียนให้สามารถจัดการศึกษาได้อย่างสะดวกคล่องตัวและสนับสนุนด้านสื่อการเรียนการสอน

2. การจัดการศึกษานอกโรงเรียน มุ่งเน้นการจัดการศึกษาพื้นฐานของประชาชนให้สามารถรู้หนังสือ อ่านออกเขียนได้ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพประชากร ตลอดจนจัดการศึกษาอาชีพเพื่อให้มีทักษะพื้นฐานเพียงพอต่อการประกอบอาชีพของประชาชน

3. การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการจัดเสนอโอกาสและทางเลือกให้แก่ประชาชนโดยทั่วไปให้ได้รับการศึกษา ตลอดจนจัดสภาพและสถานการณ์ให้เกิดการเรียนรู้ตามธรรมชาติในวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน เพื่อให้การศึกษานั้นเพิ่มเติมความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ก่อให้เกิดโลกทัศน์ที่กว้างขวาง ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงชีวิตให้ก้าวหน้าและดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

**การจัดการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ**

สำหรับกลุ่มเป้าหมายของการจัดบริการการศึกษานอกโรงเรียน ประกาศด้วยกลุ่มต่าง ๆ 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มบุคคลที่พลาดโอกาสจากการศึกษาในระบบโรงเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก

2. กลุ่มบุคคลที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต้องการได้รับโอกาสทางสังคมที่ทัดเทียมกับบุคคลอื่น

3. กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ต้องการโอกาสเพิ่มเติมในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว ประชากรกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้สามารถจำแนกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.1 กลุ่มเด็ก (0-14 ปี) แบ่งออกเป็น

- เด็กวัยทารก (0-2 ปี)
- เด็กวัยก่อนประถมศึกษา (3-5 ปี)
- เด็กวัยประถมศึกษา (6-11 ปี)
- เด็กวัยมัธยมศึกษาตอนต้น (12-14 ปี)

กลุ่มเด็กนี้รวมถึงเด็กที่มีปัญหาเฉพาะด้าน เช่น เด็กเรื้อรัง เด็กพิการที่ถูกละเลยทางด้านแรงงาน เด็กถูกทอดทิ้ง เป็นต้น

3.2 กลุ่มสตรี แบ่งออกเป็น

- กลุ่มสตรีที่เสี่ยงต่อการเข้าสู่อาชีพที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ เยาวชนสตรีที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี

- สตรีที่อยู่ในวัยเจริญพันธุ์ ทั้งสตรีที่เป็นมารดาและสตรีที่กำลังจะแต่งงาน

3.3 กลุ่มผู้นำท้องถิ่นหมายถึงบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งในตำแหน่งผู้ปกครองท้องถิ่น ตาม พ.ร.บ. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- กำนัน
- ผู้ใหญ่บ้าน
- ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
- สารวัตรกำนัน
- แพทย์ตำบล
- กรรมการหมู่บ้าน

3.4 กลุ่มผู้ต้องขัง หมายถึง บุคคลที่ถูกขังตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในเรือนจำหรือสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ ประกอบด้วย

- นักโทษชาย
- นักโทษหญิง
- นักโทษเด็กและเยาวชน

3.5 กลุ่มผู้ปฏิบัติศาสนกิจ หมายถึง ผู้มีทำหน้าที่ในการเผยแพร่หลักธรรม และคำสอนทางศาสนาและผู้ปฏิบัติธรรมทางศาสนา ประกอบด้วย

- พระ เณร และชีโนพุทธศาสนา
- โต๊ะครู โต๊ะอิหม่ามในศาสนาอิสลาม
- นักบวชในคริสต์ศาสนา
- ขรวาาสที่ทำหน้าที่ทางศาสนาในศาสนสถานต่าง ๆ

3.6 กลุ่มทหารประจำการ หมายถึง ผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนกองประจำการและได้เข้ารับราชการในกองประจำการจนกว่าจะได้ปลด ตาม พ.ร.บ.รับราชการทหาร พ.ศ. 2499 ได้แก่ พลทหารกองประจำการหรือทหารเกณฑ์

3.7 กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หมายถึง ผู้ที่อยู่ในวัยแรงงาน ซึ่งเป็นผู้ที่มิงานทำ กลุ่มผู้ใช้แรงงาน ประกอบด้วย

- กลุ่มลูกจ้าง (กรรมกร/ผู้ใช้แรงงาน) ในภาคอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม เกษตรกรรม และการก่อสร้าง

- กลุ่มผู้ทำงานช่วยธุรกิจของครอบครัว
- ลูกจ้างระดับต่ำในองค์การรัฐบาลและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

3.8 กลุ่มเกษตรกร หมายถึง ผู้ที่มีอาชีพทางด้านเกษตรกรรมทุกสาขา ประกอบด้วย

- กลุ่มเกษตรกร (เพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์)
- กลุ่มป่าไม้และล่าสัตว์
- กลุ่มประมง

3.9 กลุ่มผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แบ่งออกเป็น

- ผู้สูงอายุวัยเริ่มต้น 60-70 ปี
- ผู้สูงอายุวัยกลาง 70-80 ปี
- ผู้สูงอายุวัยปลาย 80 ปีขึ้นไป

3.10 กลุ่มคนพิการ หมายถึง ผู้ที่มีร่างกายไม่สมประกอบซึ่งอาจเกิดอาการสูญเสียอวัยวะบางส่วนหรืออวัยวะระกพร่องของร่างกาย หรือมีความบกพร่องทางสมอง กลุ่มคนพิการแบ่งเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- ผู้พิการโดยไม่ได้สูญเสียอวัยวะ แต่อวัยวะไม่ทำงานตามปกติ เช่น ตาบอด หูหนวก ไข้ เป็นต้น

- ผู้พิการโดยสูญเสียอวัยวะ เช่น แขนขาด ขาขาด มือด้วน เป็นต้น
- ผู้พิการทางสมอง เช่น ปัญญาอ่อน วิกฤตจิต เป็นต้น

3.11 กลุ่มชาวไทยภูเขา หมายถึง บุคคลชาวเขาเผ่าต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ตามพื้นที่สูงของบริเวณชายแดนประเทศไทย ภาคเหนือ และภาคตะวันตก มีจำนวนประมาณ 9 เผ่า คือ เผ่าอีเก้อ มูเซอ กะเหรี่ยง แม้ว ลีซอ ทมู คณะฉิ่น ลัวะ และ ม้ง

3.12 กลุ่มชาวไทยมุสลิม หมายถึง บุคคลไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีเป็นของตนเอง

3.13 กลุ่มชาวชุมชนแออัด หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่เรียกว่า ชุมชนแออัด หรือสลัม ซึ่งเป็นชุมชนที่อยู่ในเมืองที่มักเกิดจากกลุ่มประชากรที่อพยพเคลื่อนย้ายมาจากต่างจังหวัดมาอาศัยอยู่รวมกันอย่างแออัด

3.14 กลุ่มชาวเล (กลุ่มชาวไทยใหม่) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีรายได้จากการรับสัตว์น้ำทางทะเล มีบ้านเรือนอาศัยอยู่ตามชายทะเล และบางทีก็เร่ร่อนไปตามบริเวณชายทะเลต่าง ๆ ในบริเวณภาคใต้ของประเทศไทย

3.15 กลุ่มผู้พลาดโอกาส ได้แก่ ผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ป.6) แล้วไม่มีโอกาสได้เรียนต่อ เนื่องจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคมและสภาพแวดล้อม ซึ่งรัฐมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งส่งเสริมและขยายโอกาสในบุคคลเหล่านี้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เหล่านี้จะเน้นการประสานให้เกิดบริการการศึกษาพื้นฐาน การศึกษาสายสามัญ การศึกษาสายอาชีพ และการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างกว้างขวางและทั่วถึง ซึ่งกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ประเภทของกิจกรรมศึกษาเป็นหลักคือ

1. การศึกษาพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือในการเรียนรู้ และความรู้ความสามารถที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ตลอดจนเสริมสร้างความรู้และทักษะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อเนื่อง

2. การศึกษาสายสามัญ เป็นการศึกษาที่เสริมต่อจากการศึกษาพื้นฐาน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนนอกระบบโรงเรียนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและเจตคติ

อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพ และการเตรียมที่จะศึกษาในระดับสูงต่อไป

3. การศึกษาสายอาชีพ เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติเพื่อการประกอบอาชีพโดยเน้นการพัฒนาอาชีพท้องถิ่น การประกอบอาชีพอิสระ การเตรียมความพร้อมเพื่อรับจ้างในตลาดแรงงานและปรับปรุงอาชีพที่มีอยู่แล้วให้ได้ผลยิ่งขึ้น

4. การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นธรรมชาติในสังคม ซึ่งอาจดำเนินการด้วยการพัฒนาแหล่งความรู้และเครือข่ายการเรียนรู้ เช่น จัดตั้งห้องสมุดประชาชนจังหวัด อำเภอ เป็นต้น การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้และวิทยาการ โดยผ่านรายการวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และนิทรรศการ การสนับสนุนผู้รู้และภูมิปัญญาทั้งภายในและภายนอกชุมชนมาเผยแพร่ให้กับประชาชน

กิจกรรมทั้ง 4 ประการอาจจัดเป็นเอกเทศ หรือสอดแทรกกับกิจกรรมพัฒนาในส่วนรวม ทั้งนี้อาจมีรูปแบบในการจัดที่หลากหลายตามสภาพและกลุ่มเป้าหมาย

## 2.3 ความหมายของหลักสูตร

การจัดการศึกษาในประเทศใดก็ตามจะไม่สำเร็จลุล่วงไปตามที่กำหนดไว้ถ้าไม่มีหลักสูตรเป็นโครงสร้างและเป็นแนวทางในการศึกษา เพราะการให้การศึกษาหมายถึงการให้วิชาความรู้ การถ่ายทอดวัฒนธรรม การปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยม และการเสริมสร้างความเจริญเติบโตและความสมบูรณ์ทางกาย หรืออีกนัยหนึ่ง การให้การศึกษาคือการพัฒนาผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาไปทิศทางที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายทางการศึกษาที่กำหนดไว้ ดังนั้นความสำเร็จของการศึกษาจึงขึ้นอยู่กับ “หลักสูตร” เป็นประการสำคัญ

### ความหมายของ “หลักสูตร”

นักการศึกษาไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายของ “หลักสูตร” ไว้แตกต่างกันดังนี้

เซเลอร์กับอเล็กซานเดอร์ (Saylor and Alexander, 1959 : 4) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรว่า “หลักสูตร” หมายถึง บรรดาความพยายามทั้งหมดของโรงเรียน ใน

การที่จะก่อให้เกิดผลของการเรียนที่โรงเรียนพึงปรารถนา ทั้งสถานการณ์ภายในและภายนอกโรงเรียน

โปแชมปี (Beauchamp, 1968 : 145) กล่าวว่า “หลักสูตร” หมายถึง เนื้อหาวิชาที่จะต้องเรียนต้องสอนโดยมีการสร้างหลักสูตร รูปแบบของหลักสูตร ทฤษฎีหลักสูตร และแหล่งอ้างอิงพื้นฐาน

กู๊ด (Good, 1973 : 7) ได้ให้ความหมายของ “หลักสูตร” ไว้ 3 ประการคือ ประการแรก หลักสูตร คือ เนื้อหาวิชาที่จัดไว้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษา เช่น หลักสูตรสังคมวิทยา หลักสูตรศิลปศึกษา เป็นต้น ความมุ่งหมายของหลักสูตรในข้อนี้หมายถึงหลักสูตรเป็นวิชา ๗

ประการที่สอง หลักสูตร คือ คำโคร่งทั่วไปของเนื้อหาหรือสิ่งเฉพาะที่ต้องสอน ซึ่งโรงเรียนจัดให้แก่เด็ก เพื่อให้มีความรู้จบชั้นหรือให้รับประกาศนียบัตร เพื่อให้สามารถเข้าเรียนต่อในทางอาชีพต่อไป ความหมายในข้อนี้หมายถึงหลักสูตรทั้งฉบับรวมทุกวิชาเข้าด้วยกัน

ประการที่สาม หลักสูตร คือ กลุ่มวิชาและการจัดประสบการณ์ที่กำหนดไว้ซึ่งนักเรียนได้เล่าเรียนภายใต้การแนะนำของโรงเรียนและสถาบันการศึกษา ความหมายในข้อนี้หมายถึงหลักสูตรทั้งฉบับซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาวิชาส่วนหนึ่งและประสบการณ์อีกส่วนหนึ่ง

ก้อ สวัสดิ์พานิชย์ (2514 : 13) กล่าวว่า “หลักสูตร” หมายถึง สิ่งที่มีบัญญัติให้ครูผู้สอนในโรงเรียน กิจกรรมที่ทำการเรียนการสอนกันจริง ๆ ซึ่งรวมถึงการวัดผลด้วย

กมล สุกประเสริฐ (2516 อ้างใน สันต์ ธรรมบำรุง, 2527 : 2) กล่าวว่า “หลักสูตร” มิได้หมายความว่าแต่เพียงหนังสือหรือหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการเท่านั้น แต่ยังมีความหมายถึงกิจกรรมและประสบการณ์ทั้งหลายที่จัดให้กับเด็ก ซึ่งรวมถึงการสอนของครูต่อนักเรียนด้วย

ขวาล แพร่ตกุล (2518 : 16) กล่าวว่า “หลักสูตร” เป็นผู้กำหนดขนาดจะตำ และทิศทางการศึกษาให้กับครูเป็นผู้ดำเนินการตามหลักสูตร หลักสูตรจึงมีความสำคัญเหมือนพิมพ์เขียวของการสอน การปรับปรุง และทุกแง่มุมของการศึกษา

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2521 : 2) ได้ให้ความหมายของ “หลักสูตร” ไว้ 4 ประการคือ

1. รายการที่ทางโรงเรียนกำหนดสอน
2. รายวิชาที่สอนให้แก่นัก
3. รายวิชาที่ทางโรงเรียนเปิดสอน
4. การวางแผนจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ซึ่งทางโรงเรียนจัดเสนอแนะขึ้นไว้

**สันต์ ธรรมบำรุง (2527 : 1)** ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรไว้ว่า “หลักสูตร” คือ แนวกำหนดประสบการณ์ทั้งหมดที่มุ่งหมายให้นักเรียนได้รับการศึกษา ทั้งในแง่ วิจารณ์และพัฒนาทุกด้าน ครอบคลุมถึงการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนและวิธีฝึก อบรมเด็กในชั้นเรียน

จากความหมายของคำว่าหลักสูตรตามทัศนะของนักการศึกษาไทยและต่างประเทศ พอจะสรุปได้ว่า “หลักสูตร” หมายถึง (สันต์ ธรรมบำรุง, 2527 : 5)

1. อนุกรมโครงสร้างของการเรียนอย่างกว้าง ๆ
2. การกำหนดสาระของหลักสูตรในแง่ต่าง ๆ
3. โครงสร้างลักษณะเนื้อหาในหลักสูตร
4. แนวทางการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน
5. การประเมินผลว่า ทั้งทางเลือกและโครงสร้างใช้ได้หรือไม่
6. เกณฑ์ประเมินผลสำหรับการสอน

ในความหมายของหลักสูตรตามที่กล่าวมาแล้ว พอจะจำแนกได้เป็น 3 แนวทาง ด้วยกันคือ

**แนวทางที่ 1** เป็นการมองหรือให้ความหมายของหลักสูตรที่แคบที่สุดคือ หลักสูตรก็คือ หลักสูตร (Curriculum as a Curricular) หลักสูตรในความหมายนี้เป็นความคิดที่ หนึ่ง เพราะเป็นหลักการ (Principle) ซึ่งยากแก่การที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

**แนวทางที่ 2** หลักสูตรเป็นเนื้อหาวิชาที่ต้องสอน (Curriculum as a Field of Study) หลักสูตรในแง่นี้หมายถึง ศาสตร์วิชาหรือเนื้อหาวิชาที่จะต้องมีการเรียนการสอน สำหรับแนวทางที่ 2 นี้ พอที่จะสรุปเป็นกระบวนการของหลักสูตรได้ดังนี้

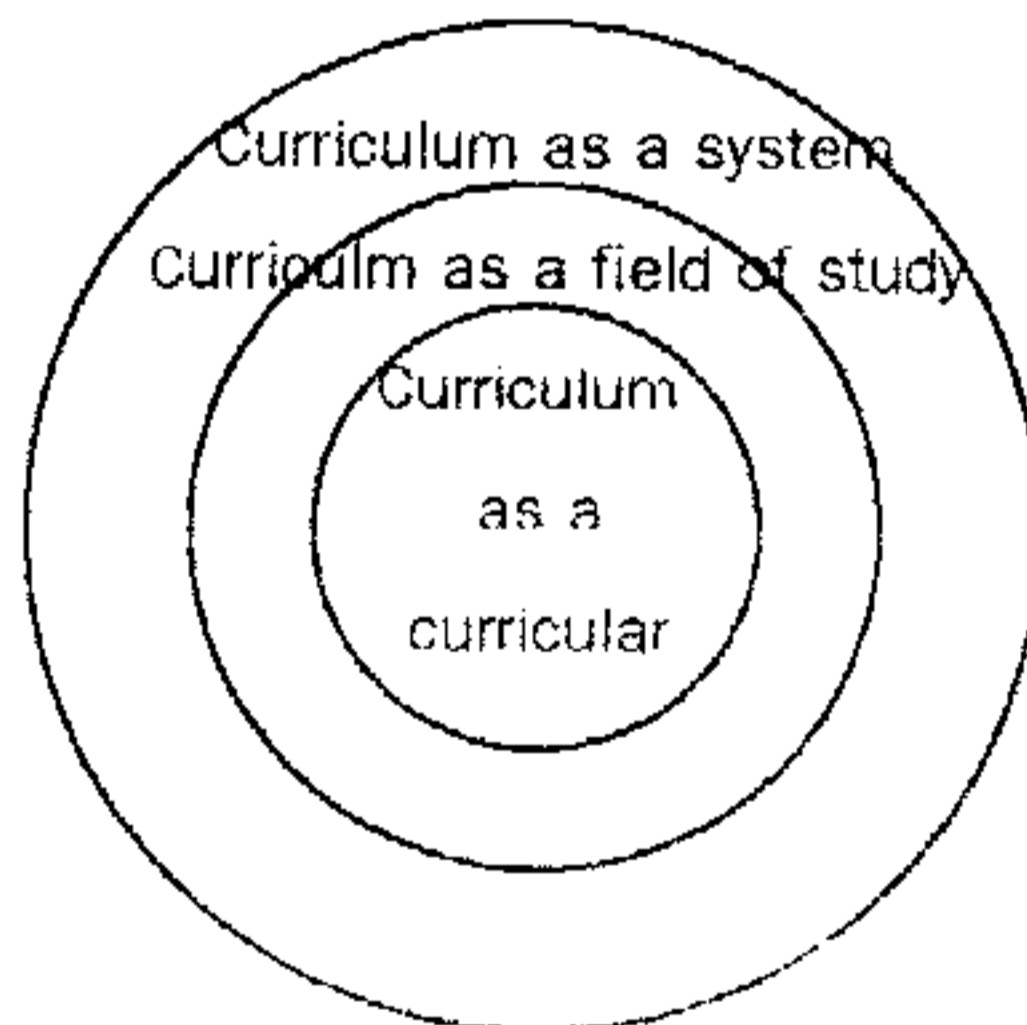
หลักสูตร → โครงการสอนหรือประมวลผลการสอน → แผนการสอนหรือ บันทึกการสอน → กิจกรรมการสอน → นักเรียน

**แนวทางที่ 3** หลักสูตรเป็นระบบ (Curriculum as a System) หลักสูตรใน ความหมายนี้จะเป็ระบบ เป็นกระบวนการ โดยส่งวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการแล้ว จึงจะได้

ผลผลิตที่สมบูรณ์ หลักสูตรในแนวทางนี้เ็นแบบวิทยาศาสตร์ โดยพิจารณาในแง่ของระบบ จากองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ วัตถุประสงค์หรือตัวป้อนเข้า เนื้อหาและกระบวนการ และ ผลผลิตที่ยกมาว่าจะเป็นอย่างไ  
แนวคิดนี้จัดเป็นแนวคิดใหม่สำหรับความหมายของ หลักสูตรและเป็นแนวคิดในการสร้างหลักสูตรเชิงระบบดังรูป

วัตถุประสงค์ (Input)	เนื้อหาและกระบวนการ (Content and Process)	ผลผลิต (Output)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นฐานการศึกษา</li> <li>- ลักษณะชุมชน</li> <li>- ลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- เนื้อหาวิชาที่ผ่านมาแล้ว</li> <li>- วางแนวทางของศาสตร์แต่ละสาขา</li> <li>- คุณค่าทางสังคมและวัฒนธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เลือกขั้นตอนหลักสูตร</li> <li>- เลือกบุคคล</li> <li>- เลือกลำดับการดำเนินการ</li> <li>- งานและระบบบริหาร</li> <li>- พิจารณาวัตถุประสงค์ของหลักสูตร</li> <li>- วางแผนและเตรียมหลักสูตร</li> <li>- นำไปทดลองใช้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรจะเพิ่มความรุ้โดยผู้ที่มีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และสามารถนำไปปฏิบัติได้</li> </ul>

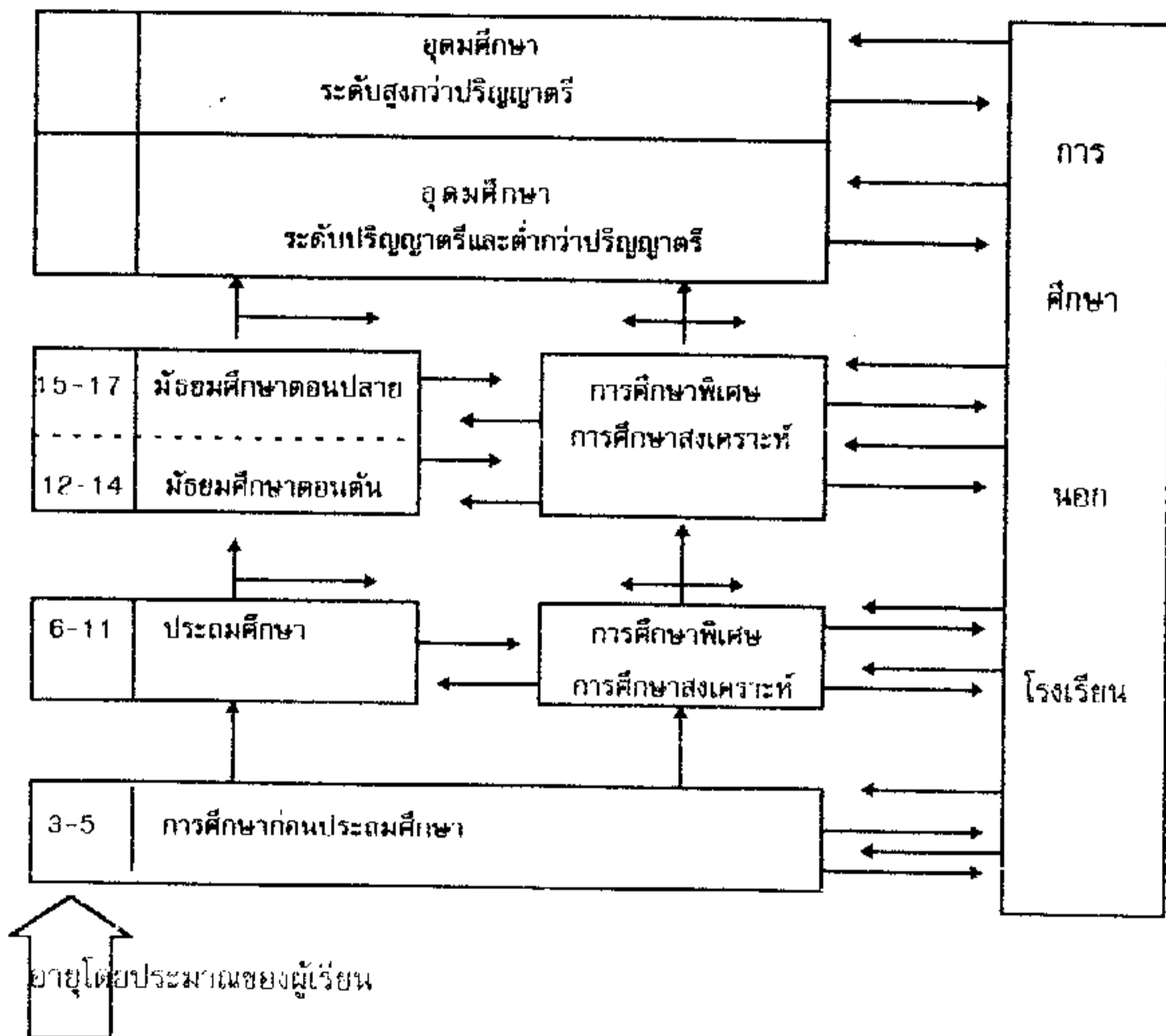
จากความหมายของหลักสูตรทั้ง 3 แนวทาง สามารถสรุปเป็นรูปแบบดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงความหมายของคำว่า "หลักสูตร"

ที่มา : สันต์ ธรรมปิรุ้ง, 2527 : 5

จะเห็นได้ว่า หลักสูตรเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของการศึกษา ทั้งนี้เพราะหลักสูตรเป็นเครื่องมือให้เห็นว่า การจัดการศึกษาของประเทศไทยที่จัดให้แก่เยาวชนนั้น เน้นหนักไปในทิศทางใดในแง่ของความรู้ การเสริมสร้างทักษะ และทัศนคติ อันมีผลโดยตรงต่อตัวเด็กและสังคม และเพื่อให้การจัดเนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนรู้ได้มีประโยชน์อย่างครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถดำรงชีวิตได้ด้วยคามมั่นใจในความรู้ความสามารถของตน การศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 จึงได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับได้กำหนดจุดเน้นการศึกษาได้ดังต่อไปนี้ (อมรา พงศาพิชญ์, 2535 : 25)



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงระบบการศึกษา  
ที่มา : อมรา พงศาพิชญ์, 2535 : 25.

1. การศึกษาก่อนระดับประถมศึกษา เป็นการศึกษามุ่งอบรมเลี้ยงดูเด็กก่อน การศึกษาภาคบังคับ เพื่อเตรียมให้เด็กมีความพร้อมทุกด้านดีพอที่จะเข้ารับการศึกษาต่อ

2. การศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐาน และสามารถคงสภาพอ่านออกเขียนได้ คิดคำนวณได้ มีความสามารถในการประกอบอาชีพตามสมควรแก่วัย และสามารถดำรงตนเป็นพลเมืองดีในระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

3. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมกับวัย เพื่อให้แต่ละบุคคลเข้าใจและเลือกอาชีพที่เป็นประโยชน์แก่ตนและสังคม การศึกษาในระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ระดับมัธยมศึกษาต้นต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

4. การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความเจริญของทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ มุ่งสร้างกำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนาประเทศ และมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตให้มีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติ

นอกจากนี้ การจัดการศึกษาแต่ละระดับอาจจัดในลักษณะและประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับความต้องการอันจำเป็นกับสภาพของสังคมไทย ซึ่งการศึกษาในลักษณะนี้อาจอยู่ในรูปของการศึกษาวิชาชีพพิเศษ การศึกษานอกโรงเรียน การศึกษา-ส่งเคราะห์ และการศึกษาพิเศษ โดยเฉพาะการศึกษาเฉพาะกิจหรือเฉพาะกลุ่มบุคคล จำเป็นจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกระทรวงศึกษาธิการหรือทบวงมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท ทุกสังกัดในประเทศไทยสอดคล้องและสัมพันธ์กับนโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ของรัฐ

สำหรับหลักสูตรที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนในระดับการศึกษาแต่ละระดับของไทย โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ระดับ หลักสูตรระดับประถมศึกษา หลักสูตรระดับมัธยมศึกษา หลักสูตรระดับอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้จะพิจารณาหลักสูตรในแง่ของการนำหลักสูตรไปปฏิบัติแล้ว หลักสูตรบางหลักสูตรอาจเป็นหลักสูตรที่จัดทำขึ้นมาใหม่เป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อความยืดหยุ่น และเพื่อความเหมาะสมตามสภาพทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ศาสนา วัฒนธรรม และอื่น ๆ แต่ขณะเดียวกันหลักสูตรที่จัดทำขึ้นมาใหม่นี้จะต้องมีความสอดคล้อง

กับหลักสูตรในระดับปกติ สำหรับหลักสูตรที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ จัดเป็นหลักสูตรที่จัดทำขึ้นมาเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในเรียนจำและทันสถานการณ์ เรียกว่า หลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531 ซึ่งได้กำหนดให้เป็นปัจจัยสำคัญบางประการในการศึกษาครั้งนี้

## 2.4 หลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531

หลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียนระดับประถมศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2532 : 1-2) เป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานและให้คงสภาพการอ่านออกเขียนได้ คิดคำนวณได้ มีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาอาชีพให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของตนเองและสังคม ดำรงตนเป็นพลเมืองดีในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

### หลักการ

หลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียนระดับประถมศึกษา มีหลักการสำคัญดังนี้

1. เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อันเป็นพื้นฐานให้เห็นช่องทางสำหรับประกอบอาชีพตามความสามารถและความสนใจ ตลอดจนรู้จักหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกงานอาชีพ หรือเพื่อปรับปรุงและส่งเสริมอาชีพที่ทำอยู่แล้วให้ดีขึ้น
2. เป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตในปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งเป็นพื้นฐานสำหรับปรับปรุงการดำเนินชีวิตของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สิ่งแวดล้อม และวิทยาการใหม่ ๆ
3. เป็นการศึกษาที่มุ่งสร้างความเป็นเอกภาพของชาติโดยส่วนรวมเป็นหลักและให้สอดคล้องกับสภาพการแก้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นด้วย
4. เป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นพลเมืองดี อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศ

### จุดมุ่งหมาย

1. ให้มีความรู้ความสามารถและมีทักษะที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาเพิ่มเติม และเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ รวมทั้งแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน
2. ให้รู้จักคิด รู้จักแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงกระบวนการคิดเป็น ซึ่งมีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการคือ ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ข้อมูลเกี่ยวกับสังคม และข้อมูลเกี่ยวกับวิชาการ
3. ให้เข้าใจปัญหาพื้นฐานทางการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ เพื่อให้รู้จักพิจารณาและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
4. ให้เห็นคุณค่าและดำรงไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และศิลปวัฒนธรรมอันดีงาม
5. ให้เห็นคุณค่าของภาษาไทย ซึ่งเป็นภาษาประจำชาติและให้มีทักษะในการใช้ภาษาไทยได้ดี
6. ให้เป็นพลเมืองดี มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม
7. ให้มีเจตคติที่ดีต่อสัมมาชีพ มีความซื่อสัตย์ ยึดมั่น ประหยัด รู้จักสงวนทรัพย์ากร-ธรรมชาติ และบำรุงรักษาสาธารณสมบัติให้เกิดประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



## หลักเกณฑ์ ในการใช้หลักสูตร

### 1. การเรียนการสอน

การเรียนการสอนตามหลักสูตรนี้ ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนเรียนได้ทุกวิถีของการจัดการศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญ และสามารถเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษาในระบบโรงเรียน หรือจากการศึกษานอกระบบโรงเรียน แล้วนำผลการเรียนมารวมกัน เพื่อขอจบหลักสูตรได้

1) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรให้เนื้อหาในแต่ละสภาพมีความสัมพันธ์และยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ของท้องถิ่นและความสนใจของผู้เรียน

2) การจัดการเรียนการสอนทุกวิธี ควรให้ผู้เรียนได้รู้ปัญหา ตลอดจนความต้องการของตนเองและท้องถิ่น ฝึกให้คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น โดยให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตรเพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิต

3) กิจกรรมการเรียนการสอน ควรให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้ภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติตามความเหมาะสม ซึ่งจะมีผลส่งเสริมคุณลักษณะเฉพาะบุคคลให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

4) การลงทะเบียน ควรให้ผู้เรียนปฏิบัติดังนี้

- ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานความรู้มาก่อน ควรลงทะเบียนสภาพประสบการณ์พื้นฐาน 1 ก่อน

- ผู้ที่มีพื้นฐานความรู้เดิมอยู่แล้ว ก็สามารถนำความรู้นั้นมาเทียบโอนผลการเรียนหรือผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ที่กำหนดได้

### 2. เวลาเรียน

1) ในปีการศึกษาหนึ่งแบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน ภาคเรียนละ 20 สัปดาห์ และอาจเปิดภาคเรียนภาคฤดูร้อนได้ตามที่เห็นสมควร

2) หลักสูตรที่กำหนดให้เรียนกลุ่มสภาพประสบการณ์พื้นฐาน (บังคับ) 190 สภาพ และกลุ่มสภาพประสบการณ์เสริม (เลือก) ไม่น้อยกว่า 60 สภาพ รวมแล้วไม่น้อยกว่า 250 สภาพ

3) วิธีการเรียนแบบขั้นเรีจนสำหรับกลุ่มสภาพประสบการณ์พื้นฐาน (บังคับ) และกลุ่มสภาพประสบการณ์เสริม (เลือก) นั้นให้ถือเกณฑ์ 1 สภาพ/ 2 ชั่วโมง ยกเว้นอาชีพ (ทักษะ) ให้ถือเกณฑ์ 1 สภาพ/3 ชั่วโมง

### 3. การประเมินผลเรียน

การประเมินผลการเรียนให้ประเมินผลตามวิชาการเรียนที่นักศึกษาเรียนแบบชั้นเรียน ซึ่งมีการประเมินผลการเรียนดังนี้

1) ประเมินผลก่อนเรียน เพื่อศึกษาความสนใจ ความถนัด และความรู้พื้นฐานของนักศึกษา

2) ประเมินผลระหว่างเรียน เพื่อศึกษาความก้าวหน้าในการเรียน เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน โดยให้ทำประเมินผลเป็นระยะ ๆ

3) ประเมินผลปลายภาคเรียน เพื่อศึกษาผลการเรียนโดยส่วนรวม  
ตัวเลขแสดงค่าระดับผลการเรียน

ได้คะแนนร้อยละ 80-100 ให้ระดับ 4 หมายถึง ดีมาก

ได้คะแนนร้อยละ 70-79 ให้ระดับ 3 หมายถึง ดี

ได้คะแนนร้อยละ 60-69 ให้ระดับ 2 หมายถึง ปานกลาง

ได้คะแนนร้อยละ 50-59 ให้ระดับ 1 หมายถึง ผ่าน

ได้คะแนนร้อยละ 0-49 ให้ระดับ 0 หมายถึง ไม่ผ่าน

### 4. ข้อกำหนดสภาพประสบการณ์เสริมอาชีพ (ทักษะ)

ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนหรือเทียบโอนผลการเรียนให้ได้ไม่น้อยกว่า 30 หรือ 60 สภาพ ในกรณีที่เลือกเรียนหรือเทียบโอนผลการเรียนได้มากกว่า 30 หรือ 60 สภาพ ให้คิดเพียง 30 หรือ 30 สภาพเท่านั้น

### 5. เกณฑ์การจบหลักสูตร

1) ผู้เรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับประถมศึกษาต้องสอบได้กลุ่มสภาพประสบการณ์พื้นฐาน (บังคับ) 190 สภาพ กลุ่มสภาพประสบการณ์เสริม (เลือก) ไม่น้อยกว่า 60 สภาพ รวมแล้วไม่น้อยกว่า 250 สภาพ ใช้เวลาเรียนไม่น้อยกว่า 500 ชั่วโมง ยกเว้นกรณีที่มีการเทียบโอนผลการเรียนอาจจบได้ก่อนกำหนด

2) วิธีเรียนแบบชั้นเรียน จะต้องมีเวลาเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของเวลาเรียนแต่ละกลุ่มสภาพย่อย

## 2.5 นโยบายของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขัง

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาอบรมให้แก่ผู้ต้องขังนอกเหนือไปจากการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามคำพิพากษาของศาล โดยภาระหน้าที่นี้ได้กำหนดอยู่ในอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบคือทัณฑ์สถานเรือนจำกลาง เรือนจำพิเศษ สถานกักขัง เรือนจำจังหวัด เรือนจำอำเภอ เป็นต้น ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังนั้น กรมราชทัณฑ์จะดำเนินการในลักษณะของการผสมผสานกันระหว่างการใช้เรือนจำและทัณฑ์สถานเป็นสถานที่ควบคุมและคุมขัง ตลอดจนแก้ไขความประพฤติ และพฤติกรรมของผู้ต้องขัง โดยมีนโยบายหลักคือ การควบคุมผู้ต้องขัง การให้การศึกษายอบรม และการศึกษาวิชาชีพ โดยมีความเชื่อมั่นว่าวิธีการที่จะสามารถพัฒนาจิตใจผู้ต้องขังให้เห็นคุณค่าของชีวิต และสามารถอยู่ร่วมกันได้ในสังคม “การศึกษา” จะมีส่วนช่วยเป็นอย่างมาก โดยมุ่งหวังให้ผู้ต้องขังเมื่อพ้นโทษแล้ว กลับไปอยู่ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป ไม่ประพฤติผิดซ้ำกลับเข้าไปในเรือนจำอีก

จากแผนของกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2535-2539 ตามแผนงานการอำนวยความสะดวกมาตรฐาน 3.4 การแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องโทษในข้อที่ 3.4.1 ได้กำหนดให้ขยายการศึกษาวิชาสามัญ วิชาชีพ และศาสนศึกษาให้กว้างขวาง ครอบคลุมมากขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงระบบการเรียนการสอนให้เหมาะสม และข้อที่ 3.4.2 เป็นการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยและอารมณ์จิตใจของผู้ต้องโทษ โดยให้บริการด้านนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การกีฬา และการอบรมศีลธรรม เมื่อนโยบายของกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศกว้างชัดเจนออกมา กรมราชทัณฑ์จึงได้จัดทำแผนทิศทางของกรมขึ้น โดยกำหนดในการให้การศึกษายอยู่ในกลยุทธ์ที่ 5 คือ ดำเนินการให้ผู้ไม่รู้หนังสือทุกคนได้รับการศึกษาในวิชาสามัญ อย่างน้อยอ่านออกเขียนได้ โดยดำเนินการให้เรือนจำมีโรงเรียนและอาคารเรียนเป็นสัดส่วนเฉพาะ พร้อมทั้งงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ และกลยุทธ์ที่ 6 ให้มีการศึกษาวิชาสามัญและวิชาชีพ โดยมีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณภาพมาดำเนินการ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม จากกลยุทธ์ทั้ง 2 นี้ให้ความสำคัญทางการศึกษาแก่ผู้ต้องโทษ และเมื่อนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น กรมราชทัณฑ์จึงได้มีแผนปฏิบัติงานในด้านนี้คือ ส่งเสริมให้ผู้ต้องขังมี

ความรู้ในวิชาสามัญและวิชาชีพที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 1-2)

## 2.6 ความเป็นมาในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยชั้น

การจัดการศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถานแต่เดิมมานั้น ไม่ปรากฏหลักฐานแน่ชัดมาในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กรมพระนเรศวรฤทธิ์ เสนาบดีกรมพระนครบาล ได้กราบบังคับสำหรับคุมขังนักโทษในกรมพระนครบาลให้ ทูลเกล้าฯ ถวายต่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงวินิจฉัยให้มีพระบรมราชานุญาตให้ใช้ต่อไป โดยพระองค์มีแนวคิดริเริ่มที่จะปลูกฝังการให้การศึกษาแก่นักโทษในคุก เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวนักโทษเองและชาติบ้านเมือง ดังนั้นในข้อบังคับดังกล่าวจึงมีส่วนว่าด้วย “การเรียนวิชา ” ของนักโทษ กล่าวคือ การเล่าเรียนในคุกนั้นถ้านักโทษคนใด อายุต่ำกว่า 18 ปี สมัครงขอเล่าเรียนให้อนุญาตให้เรียนได้ แต่เฉพาะนักโทษที่เป็นคนประพฤติดี กิริยาเรียบร้อย โดยเวลาเล่าเรียนในแต่ละวันจะเริ่มตั้งแต่ 07.00-11.00 และเวลา 12.00-16.00 น. และให้เจ้ากรมกำหนดแบ่งเวลาให้นักโทษผ่อนเล่าเรียน ถ้านักโทษคนใดถึงเวลาเรียนก็ให้หยุดทำงาน และกลับเข้ามาทำงานหลังจากเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

สำหรับนักโทษในระดับชั้นมัธยมศึกษาขึ้นไป ถ้าเป็นคนดีที่รู้เลขรู้หนังสือพอเป็นครูได้ มีความประพฤติเรียบร้อยให้เป็นผู้ช่วยครูสอนเลข สอนหนังสือนักโทษ โดยมีรางวัลพิเศษเพิ่มขึ้นเดือนละ 1 คะแนน นักโทษที่เรียนหนังสือสามารถจะขออนุญาตเอาหนังสือไปอ่านในห้องขังได้ โดยขออนุญาตเจ้ากรม

ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชไปสู่ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ในปี พ.ศ. 2476 กรมราชทัณฑ์จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้การศึกษาอบรมและสั่งสอนนักโทษ จึงได้วางระเบียบว่าด้วยการอบรมสั่งสอนนักโทษขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้เรือนจำและทัณฑสถานทั้งหลายได้นำไปเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป โดยกรมราชทัณฑ์ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการอบรมสั่งสอนนักโทษ โดยจัดให้มีการศึกษาอบรมสั่งสอนขึ้นใน 3 แผนกคือ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 3-7)

### 1. แผนกศิลปและธรรมอันดี

ได้กำหนดให้มีพระภิกษุเทศนาสั่งสอนในวันหยุดสัปดาห์ละครั้ง นักโทษคนใดที่นับถือศาสนาอื่นก็ให้จัดหานักบวชหรือครูสอนศาสนานั้น ๆ มาทำการอบรมสั่งสอนในเวลา 19.00 น. ทุกวัน และในเวลา 20.00 น. ให้พนักงานเรือนจำและทัณฑสถานผลัดเปลี่ยนกันทำการอบรมสั่งสอนศิลปและธรรม สวดมนต์ไหว้พระทุกคืน สำหรับนักโทษที่นับถือศาสนาอื่นก็ให้ปฏิบัติตามลัทธิศาสนาของตนเอง และในเวลาหยุดพักกลางวัน ให้ผู้ปกครองเรือนจำต้องเป็นผู้อบรมสั่งสอนนักโทษด้วยตนเองอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

### 2. แผนกวิชาสามัญ

ได้มอบหมายให้เรือนจำและทัณฑสถานทุกแห่งจัดหาสถานที่ จัดให้เป็นโรงเรียน โดยหาเครื่องใช้ที่จำเป็น เช่น กระดานดำ โต๊ะครู สมุด แก้วน้ำ ฯลฯ และต้องเลือกนักโทษที่มีความรู้เป็นครูช่วยสอน หากเรือนจำใหญ่ให้แต่งตั้งเจ้าพนักงานเป็นครูใหญ่ วิชาที่สอนนั้นมุ่งให้อ่าน เขียน คณิตเลข จรรยา สุขวิทยา และความรู้เรื่องเมืองไทย เป็นต้น การเรียนการสอนให้แบ่งแยกผลัดกันเล่าเรียนบ้างทำงานบ้าง และให้มีการสอบไล่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

### 3. แผนกวิชาชีพ

ในสมัยนั้นการฝึกวิชาชีพนักโทษส่วนใหญ่เป็นการใช้แรงงานนักโทษ ซึ่งถือว่าการลงโทษอย่างหนึ่ง ควบคู่กันไปกับโทษจำคุก กรมพระนเรศวรฤทธิ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยในสมัยนั้น ได้มีแนวคิดที่จะปฏิรูปการใช้แรงงานนักโทษให้เป็นประโยชน์ต่อราชการแผ่นดิน ทั้งนี้โดยทรงมีพระราชดำริเห็นว่า ชัยพระราชบัญญัติการคุมขังนั้นยังไม่มี และทั้งยังไม่มีกรให้วิชาความรู้สำหรับตัวนักโทษหลังจากพ้นโทษไปแล้ว เพื่อเป็นวิชาสำหรับทำมาหาเลี้ยงชีพต่อไป ดังนั้นจึงได้ดำริที่จะสร้างโรงงานเพื่อให้นักโทษได้ทำงานช่างฝีมือต่าง ๆ

การฝึกวิชาชีพกับการใช้แรงงานนักโทษ จึงดำเนินควบคู่กันมา จนในปี พ.ศ. 2477 คณะรัฐบาลได้แถลงต่อสภาผู้แทนราษฎร ในส่วนทองทางราชทัณฑ์ว่า จะดำเนินการจัดให้มีการอบรมนักโทษในทางศิลปกรรม จรรยา และสั่งสอนวิชาชีพพร้อมการฝึกฝนและจัดให้มีงานทำที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสุขภาพ และปลูกฝังนิสัย ตลอดจนส่งเสริมวิชาชีพแก่นักโทษ โดยดำเนินการ

1) ให้การอบรมสั่งสอนแก่นักโทษได้รับความรู้ประเภทวิชาที่นักโทษสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้ และให้มีกิจกรรมมีความชำนาญในงานประเภทนั้น ๆ

- 2) ให้ทำงานที่เป็นวิชาชีพในประเภทที่สร้างเสริมรายได้ เศรษฐกิจของชาติ
- 3) ให้ทำงานที่เป็นการบริหารร่างกาย ให้มีอนามัยดี เพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านสุขภาพ
- 4) ให้ทำงานเช่นวิชาชีพที่เป็นการชักนำส่งเสริมให้ราษฎรทำตาม
- 5) ให้ทำงานในประเภทที่หนักไปในทางที่ทำงาน ๆ โดยไม่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญมากนัก เป็นงานที่เหมาะสมกับบุคคล เช่น การทำกสิกรรม อุตสาหกรรม ประเภทเครื่องเรือน การโยธาภายนอกเรือนจำ เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2479 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ 2479 โดยบัญญัติให้อธิบดีกรมราชทัณฑ์มีอำนาจออกข้อบังคับว่าด้วย การศึกษาและการอบรมผู้ต้องขัง โดยกรมราชทัณฑ์ได้วางระเบียบในการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านพุทธศึกษา ได้แก่ การอบรมสั่งสอนในวิชาสามัญและวิชาชีพ
2. ด้านจริยศึกษา ได้แก่ การอบรมศีลธรรม จรรยา และหน้าที่พลเมืองดี
3. ด้านพลศึกษา ได้แก่ การศึกษาอนามัยและสุขาภิบาล ตลอดจนการออกกำลังกาย

ในระยะแรกผู้กระทำความผิดที่เข้ามาอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานเป็นจำนวนมากที่ไม่มีความรู้ ไม่สามารถอ่านและเขียนหนังสือได้ กรมราชทัณฑ์จึงได้ดำเนินการสอบ โดยใช้หลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่ชั้นมูลฐานของกระทรวงศึกษาธิการเป็นหลัก โดยยึดหลักการและแนวทางในการจัดเช่นเดียวกับกระทรวงศึกษาธิการ

การจัดการศึกษาวิชาสามัญและฝึกอบรมวิชาชีพสำหรับผู้ต้องขังได้เริ่มรูปแบบที่ชัดเจนเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2490 ที่จังหวัดน่าน และจากการดำเนินงานในจังหวัดนี้ จึงได้ขยายผลไปยังเรือนจำและทัณฑสถานในจังหวัดอื่น ๆ โดยประสานงานกับแผนกศึกษาธิการ จังหวัดในการขอความร่วมมือทางด้านการเรียนการสอนทางวิชาการ หลักสูตร และแบบเรียน เป็นต้น ในระยะแรกได้จัดสอนในหลักสูตรระดับที่ 1 (ประถมศึกษาปีที่ 1) และระดับที่ 2 (ประถมศึกษาปีที่ 2)

## 2.7 การจัดการศึกษานอกโรงเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน

ประชากรกลุ่มเป้าหมายของการจัดบริการการศึกษานอกโรงเรียน ประกอบด้วย บุคคลที่พลาดโอกาสการศึกษาในระบบโรงเรียน บุคคลที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต้องการได้รับโอกาสทางสังคมที่ทัดเทียมกับบุคคลอื่น และกลุ่มประชากรทั่วไปที่ต้องการโอกาสเพิ่มเติมในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว กลุ่มผู้ต้องขังเป็นบุคคลที่ถูกขังตามคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุกในเรือนจำหรือทัณฑสถาน จากการศึกษาประวัติของผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถาน พบว่า ผู้ต้องขังส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ไร้การศึกษาและขาดศีลธรรมในการดำรงชีวิต จึงถูกชักจูงไปในทางที่ผิดได้ง่าย จาก การอบรมผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถานในปี 2537 จำนวนทั้งสิ้น 82,408 คน พบว่า จำนวนร้อยละ 37.02 จบระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 24.67 จบระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และร้อยละ 15.59 จบต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 4 ดังนั้นกรมราชทัณฑ์จึงถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องให้การศึกษาระดับมัธยมศึกษา เพื่อฟื้นฟูจิตใจให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี และอยู่ร่วมกันกับสังคมอย่างปกติต่อไป โดยขณะนี้ทางกรมราชทัณฑ์ได้ดำเนินการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขังในรูปแบบดังต่อไปนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 18-21)

1. การจัดการศึกษาในระดับต้นแก่ผู้ต้องขังที่ไม่รู้หนังสือเลย เพื่ออบรมฝึกสอนให้ผู้ต้องขังสามารถอ่านออกเขียนได้และคิดเลขเป็น
2. การจัดการศึกษาแก่ผู้ต้องขังที่ผ่านการศึกษาระดับต้นมาแล้ว ได้แก่ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังที่มีความสนใจได้ศึกษาเล่าเรียนต่อชั้นมัธยมศึกษา
3. การศึกษาในระดับวิชาชีพศึกษาหรือระดับสูง โดยจัดบริการการฝึกวิชาชีพในห้องเรียนและในโรงงานที่มีอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถาน และเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังที่มีความประพฤติดีและสนใจในการศึกษา ได้มีโอกาสศึกษาต่อทางโรงเรียนไปรษณีย์ หรืออนุญาตให้ออกไปศึกษาต่อภายนอกภายใต้กฎหรือข้อบังคับ และเงื่อนไขที่กรมราชทัณฑ์กำหนดไว้
4. การสังคมศึกษา เป็นการจัดการศึกษาแก่ผู้ต้องขังในลักษณะกว้าง ๆ และเป็นประโยชน์ต่อการรับสภาพชีวิตภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้ว โดยการอบรมความรู้ทั่วไปกับปัญหาทัศนคติที่ดีแก่ผู้ต้องขัง และการแนะนำ เป็นต้น

5. การจัดบริการพลศึกษาและนันทนาการแก่ผู้ต้องขัง เพื่อประโยชน์ในการรักษาสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต เช่น การเล่นกีฬา การให้บริการ หักงสมุด การจัดบริการบันเทิง เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้ช่วยลดการก่อความวุ่นวายหรือการกระทำผิดระเบียบวินัยของผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถานอีกทางหนึ่งด้วย

ในปัจจุบันนี้ กรมราชทัณฑ์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้ต้องขังมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดตั้ง “โรงเรียนผู้ใหญ่” ขึ้นในเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ โดยเปิดดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 112 แห่ง ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 60 แห่ง และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 11 แห่ง สำหรับการดำเนินการเรียนการสอนวิชาชีพ ตามหลักสูตรของกรมการศึกษานอกโรงเรียน 24 สาขาวิชา หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 12 สาขาวิชา และหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นของกรมอาชีวศึกษา จำนวน 8 สาขาวิชา โดยขณะนี้ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนขึ้นในเรือนจำและทัณฑสถาน จำนวน 114 แห่ง แยกเป็น

- เรือนจำกลาง	จำนวน	27 แห่ง
- เรือนจำจังหวัด	จำนวน	50 แห่ง
- เรือนจำอำเภอ	จำนวน	15 แห่ง
- เรือนจำพิเศษ	จำนวน	3 แห่ง
- ทัณฑสถาน	จำนวน	17 แห่ง
- สถานกักขังกลาง	จำนวน	2 แห่ง

โดยดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียน ทั้งวิชาสามัญและวิชาชีพ

**การศึกษาวิชาสามัญ** กรมราชทัณฑ์จัดสอนตามหลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียน ใน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรระดับประถมศึกษา หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น และหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยหลักสูตรระดับประถมศึกษา จัดระบบการเรียนการสอนในระบบกึ่งเรียน ส่วนระดับมัธยมศึกษาใช้วิธีเรียนด้วยตนเอง ซึ่งเหมาะสมกับสภาพผู้ต้องขังมากที่สุด นอกจากนี้กรมราชทัณฑ์ยังเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังที่มีความสนใจ และมีความประสงค์จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นถึงระดับอุดมศึกษา ได้มีโอกาสศึกษาต่อได้โดย

ประสานงานกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จัดการเรียนการสอนในเรือนจำและทัณฑสถานทุกแห่งที่มีผู้ต้องขังลงทะเบียนเรียน

**การฝึกวิชาชีพ** ได้มอบหมายให้เรือนจำและทัณฑสถานดำเนินการฝึกวิชาชีพในแขนงต่าง ๆ โดยมุ่งหมายให้ผู้ต้องขังมีอาชีพเกี่ยวกับตนเองและครอบครัว ซึ่งให้เรือนจำและทัณฑสถานคัดเลือกผู้ต้องขังให้เหมาะสมกับงานอาชีพ อายุ ภูมิสำเนา สุขภาพร่างกาย การศึกษา ประสบการณ์ ความสนใจและความสมัครใจ เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพระยะสั้น สาขาต่าง ๆ ตามที่เรือนจำแต่ละแห่งกำหนดขึ้น โดยพิจารณาถึงความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุดิบ และตลาดจำหน่ายสินค้า เพื่อจะได้ให้มีทุนหมุนเวียนในการผลิต และปรับปรุงการฝึกวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย เป็นที่สนใจและต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น

## **2.8 แนวทางการดำเนินงานการจัดการศึกษาสำหรับผู้ต้องขังและ ทัณฑสถาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2538 : 22-26)**

### **หลักการ**

ในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน ฉบับที่ 7 ได้กำหนดให้ประชาชนทุกเพศทุกวันได้มีโอกาสได้รับการศึกษาตามความเหมาะสม ความสนใจ และความถนัด โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือการพัฒนาศักยภาพของประชากรให้มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและชุมชน การจัดการการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขังเป็นการดำเนินงานที่สนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการจะขยายบริการไปยังผู้ด้อยโอกาส หรือพลาดโอกาสทางการศึกษาในระบอบโรงเรียน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเอง และครอบครัวที่ดีหลังจากพ้นโทษ กลับไปอยู่ในสังคมได้โดยคาดหวังว่าจะไม่ประพฤตผิดอีก โดยรูปแบบของการจัดการศึกษาเป็นไปตามหลักวิชาการ มีอุปกรณ์การสอน มีครูผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนอย่างครบครัน เช่นเดียวกับการศึกษาภายนอกเรือนจำหรือทัณฑสถาน เพื่อให้เกิดความสนใจ เกิดความเลื่อมศรัทธาให้ตั้งใจศึกษาหาความรู้

### วัตถุประสงค์

- เพื่อประสานความร่วมมือและกำหนดบทบาทภารกิจของกรมการศึกษานอกโรงเรียนและกรมราชทัณฑ์ ในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
- เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษานอกโรงเรียนให้ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- เพื่อยกระดับพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขังสูงขึ้น สามารถนำความรู้ไปพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่หลังจากพ้นไปแล้ว

### เป้าหมาย

1. ให้ผู้ต้องขังที่ไม่จบระดับประถมศึกษาปีที่ 4 และต่ำกว่า ได้รับความรู้จนจบประถมศึกษาปีที่ 6
2. ให้ผู้ต้องขังที่จบประถมศึกษาปีที่ 6 ได้รับความรู้จนจบมัธยมศึกษาตอนต้น
3. ให้ผู้ต้องขังที่จบมัธยมศึกษาตอนต้น ได้รับความรู้จนจบมัธยมศึกษาตอนปลาย
4. ให้ผู้ต้องขังทั่วไปได้รับการศึกษาวิชาชีพระยะสั้น

### รูปแบบการดำเนินงาน

1. ให้มีการกำหนดนโยบายในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนแก่กลุ่มเป้าหมายผู้ต้องขังอย่างชัดเจน และถือเป็นภารกิจที่สำคัญ
2. ให้มีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานเช่นกัน
3. ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการดำเนินงาน
4. ให้มีการระดมสรรพกำลังและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงานมาดำเนินการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย
5. ให้มีการติดต่อประสานร่วมมือกันทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
6. ให้มีการใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการปฏิบัติงาน
7. ให้มีการประชาสัมพันธ์แถลงข่าวอย่างสม่ำเสมอ
8. ให้มีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนามาตรการดำเนินงานร่วมกัน

### วิธีการดำเนินงาน

1. จัดทำเป็นนโยบายในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนแก่กลุ่มเป้าหมายผู้ต้องขังเสนอต่อคณะรัฐมนตรี
2. จัดให้มีการประชุมสัมมนาร่วมกันเพื่อกำหนดแผนงานและโครงการ ตลอดจนขอตกลงในการจัดการศึกษานอกโรงเรียน
3. แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานร่วมกัน
4. ให้มีการแถลงข่าวร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะกำหนดระยะเวลาไว้ให้สอดคล้องกับการจัดกิจกรรม

### รูปแบบการจัดการเรียนการสอน

เนื่องจากรูปแบบของการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนมีความยืดหยุ่นคล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้ตามวัตถุประสงค์และสถานการณ์ แต่จะมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนจนวนลประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะสนองตอบตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ดังนั้นรูปแบบที่สามารถจัดการเรียนการสอนในเรือนจำและทัณฑสถานได้ดี ควรมีลักษณะการจัดการศึกษาตลอดชีวิตคือ การจัดการศึกษาพื้นฐาน เป็นกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยมุ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น เพื่อนำมาประกอบในการคิด และตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นต้น

## บทที่ 3

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อนำมากำหนดกรอบที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นของการศึกษาไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา
8. นิยามปฏิบัติการ

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมาก ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ตัวอย่างเช่น

วรูม (Vroom, 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลจากการที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทิลพิน และ แมคเคอร์มิก (Tilpin and McCormick, 1965 : 140) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ดาลตัน (Dalton, 1968 : 48) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

วอลเลสเตอร์น (Wallestein, 1971 : 89) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman, 1973 : 102) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2527 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร (2526 อ้างใน คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536 : 1-4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชลินี เดชจินดา (2530 อ้างใน กำพล เกียรติปฐมชัย, 2538 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เชลลี (Shelly, 1975 อ้างใน คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536 : 1-4) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็น

ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง ในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้ (Allport, 1935 : 810)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกที่มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์อื่น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการ

ประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

### 3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญ 4 ทฤษฎีคือ (สันทัด ไบลี, 2537 : 61-68)

#### 1. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1) **ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs)** เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของตนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2) **ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs)** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย

ความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

3) **ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs)** เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ เมื่อความต้องการทางด้านกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ทั้งนี้เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม

4) **ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem Needs)** เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ เมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ และความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม

5) **ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)** เป็นความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนและการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็นอย่างไรมาก่อน บุคคลนั้นจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหมายไว้ อย่างไรก็ตามยอมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเองด้วย

มาสโลว์มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

1) **หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle)** ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความต้องการที่เป็นความพอใจของคนที่ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) **หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle)** กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหากระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรม

ต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุดคือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

## 2. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory) (สันทัด ไบลี, 2537 : 64-65)

เฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Frederice Herzberg and others, 1959 : 73-79) ได้พิมพ์รายงานและผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to work) ออกมาเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฮอริชเบอร์ก และคณะ ได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สองคือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักบริหารและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิตส์เบิร์ก จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เพื่อจะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างไรที่ทำให้นักวิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือลดลง และถามความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานของเขา และผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงานนั้น มีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พอใจในงาน และ

มีหน้าที่ป้องกันหรือคำจูนไม่ให้คุณเกิดท้อถอยไม่อยากทำงานเรียกว่า ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors)

จากทฤษฎีการจูงใจ- คำจูนของเฮร์ซเบอร์กดังกล่าวแล้วนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในระดับสูง มีผลต่อการทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น จัดว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในระดับพื้นฐานหรือระดับต่ำ ไม่มีผลต่อการจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เพียงแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานให้องค์การเท่านั้น

### 3. ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (E.R.G. Theory หรือ Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory) (สันทัด ไบลี, 2537 : 66-67)

ทฤษฎี อี อาร์ จี หรือที่เรียกว่า Alderfer's Modification ของเคลย์ตัน พี อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) ว่า ทฤษฎีนี้ได้ปรับปรุงแนวความคิดมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ และเสนอผลของการทดสอบที่เรียกว่า “An empirical Test of a New Theory of Human Needs” ในปี ค.ศ. 1969 ผลการศึกษาของอัลเดอร์เฟอร์ พบว่า คนเรามีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการคือ

1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับด้านร่างกายและวัตถุ เพื่อที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี สุขสบายและปลอดภัย

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่คนเกี่ยวข้องด้วย

3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะสร้างความคิดริเริ่มสำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้เจริญเติบโตและก้าวหน้าต่อไป

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1) เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งมากขึ้น

- 2) เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้น
- 3) เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย
- 4) เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ อีก

สรุปแล้ว ทฤษฎี อี ฮาร์ จี ของอัลเคอร์เฟอร์ มีแนวคิดแตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์อยู่ 3 ประการคือ

1. ทฤษฎี อี ฮาร์ จี ได้ยุบรวมลำดับความต้องการของมาสโลว์มาเป็น 3 ระดับคือ Existence, Relatedness และ Growth
2. ทฤษฎี อี ฮาร์ จี ไม่ได้สันนิษฐานหรือเชื่อว่า ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า (Lower-Level) ต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับที่สูง
3. ทฤษฎี อี ฮาร์ จี ได้รวมเอาหลักการของความคับข้องใจและการถอย (Frustration-Regression Principle) กับความต้องการพึงพอใจในความต้องการในระดับต่ำของบุคคล เป็นตัวแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความพึงพอใจในความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง

#### **4. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) (สันทัด ไบลี, 2537 : 68)**

ในต้นปลาย ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด ไอ แมคเคลแลนด์ (David I. McClelland) และคณะ ได้ทำการทดลองเพื่หาคำว่าความต้องการด้านต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Thematic Apperception Test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT วิธีการทดสอบให้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนคติว่า เขามองเห็นอะไรและมีความเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น เครื่อง TAT ของแมคเคลแลนด์ บางทีเรียกว่า Projective Test

แมคเคลแลนด์ได้แบ่งผลของการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญ

สำหรับการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล เขาสรุปว่า คนเรามีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างได้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลของงาน

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้

#### ความหมายของการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการจัดการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนหรือการศึกษาผู้ใหญ่ สำหรับการเรียนรู้นั้นได้มีผู้ให้ความหมายและคำอธิบายไว้ต่าง ๆ ซึ่งยกมากล่าวดังนี้

เอ็ดมุนด์ ดอร์รี่ กล่าวถึงความหมายของการเรียนรู้ ซึ่งอุ๋นตา นพคุณ (2527 : 5) ได้นำมากล่าวไว้ว่า “การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างจะถาวร ซึ่งเกิดขึ้นกันเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์และการลงมือปฏิบัติ”

ภิญโญ สาร (2522 : 108) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ดังนี้ การเรียนรู้เป็นเรื่องของการทำงานของระบบในร่างกายว่าจะทำงานได้มากน้อยเพียงไร เป็นเรื่องที่ยังมองไม่เห็นและวัดได้ยาก จึงไม่รู้ว่าใครจะมีการเกิดการเรียนรู้จริงหรือไม่ หรือเกิดลักษณะพฤติกรรมเช่นไร และมีขอบเขตอย่างไร

วิกิร ตันทวาทไธม (2528 : 3) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จิตภาพ สังคม และวัฒนธรรม ผลอันเกิดจากปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนืองนี้จะก่อให้เกิดหรือพัฒนาพฤติกรรมบางอย่าง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอาจจำแนกออกได้เป็นพฤติกรรมทางบวก (ดี)

และพฤติกรรมทางลบ (ไม่ดี) ดังนั้นการเรียนรู้ในทางบวกจึงมีส่วนสนับสนุนให้ความสัมพันธ์หรือการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเป็นไปได้อย่างราบรื่น ในขณะที่การเรียนรู้ในทางลบจะส่งผลให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาที่บุคคลจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

**ธีระ รุญเจริญ (2525 : 6๒)** ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากประสบการณ์ ตราบใดที่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเรียนรู้จะไม่เกิดขึ้น

ตามแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สามารถแสดงออกมาให้เห็นโดยการกระทำปฏิบัติ ถือเป็นพฤติกรรมภายนอก ส่วนการเปลี่ยนแปลงที่เราไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิดเรียกว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในนั่นเอง

### **หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่**

ผู้ดำเนินการทางการศึกษาผู้ใหญ่หรือการศึกษานอกโรงเรียนจะต้องมีความเชื่อมั่นในความสามารถประจำตัวบุคคล (Potentiality) บทบาทผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนผู้ใหญ่ จะต้องเปลี่ยนจาก “ครู” เป็น “ผู้อำนวยความสะดวกในกิจกรรมการเรียนรู้” (Learning Facilitator) ผู้อำนวยความสะดวกในกิจกรรมการเรียนรู้เป็นผู้ช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหาของผู้เรียน วางวัตถุประสงค์ ออกแบบสร้างประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ (Design learning experience) จะต้องเข้าใจสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้แก่ผู้เรียน ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

**โมฮัมมัด अबดุลกาเดร์ (2517 : 26-27)** ได้อ้างถึง จอย เอฟ เมเคอร์ ซึ่งเรียบเรียงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

1. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดี หากเขามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง
2. จัดอุปกรณ์การสอน (หนังสือเรียน) ที่ช่วยให้เขาสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และสัมพันธ์กับชีวิตจริง ๆ ของเขา
3. ผู้ใหญ่จะรับความคิดใหม่ ๆ ได้เร็ว ถ้าความคิดใหม่ ๆ นั้นสอดคล้องกับความเชื่อเก่า ๆ ของเขาที่มีอยู่แล้ว

4. จะต้องศึกษาพื้นฐานและความต้องการของผู้ใหญ่ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์เพื่อการเรียนรู้แก่เขาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้ใหญ่ที่มีพื้นฐานการศึกษาน้อย มักจะไม่มั่นใจในตนเอง คิดว่าตัวเองเรียนไม่ไหว
5. จะต้องสร้างความสำเร็จในบทเรียนขั้นต้นให้แก่ผู้ใหญ่ที่มีพื้นฐานการศึกษาน้อย ๆ ก่อนที่จะเริ่มบทเรียนใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดความท้อแท้ใจ
6. ช่วยให้ผู้ใหญ่ได้เรียนในสิ่งที่เขาสนใจให้มาก และให้ก้าวหน้าไปตามอัตราความสามารถของเขาเอง กับช่วยให้เขาสามารถหาคำตอบต่าง ๆ ด้วยตนเอง ผู้ใหญ่ไม่ชอบการใช้อำนาจและการบังคับ
7. นักศึกษาผู้ใหญ่ที่เคยมีประสบการณ์ไม่ดีในโรงเรียนมาก่อนแล้ว จึงควรพยายามสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่สบาย ๆ อย่าให้เขารู้สึกว่าซ้ำรอยกับประสบการณ์เก่า ๆ ที่ผ่านมา
8. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมีจุด "หยุดนิ่ง" การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ในระยะแรก และจะไปถึงจุดซึ่งรู้สึกว่าคงที่ไม่ก้าวหน้าไปเลย ผู้สอนจะต้องทำความเข้าใจให้แก่ผู้เรียน เพื่อมิให้เกิดความท้อถอย
9. ควรจะมีการทบทวนถึงวัตถุประสงค์ในการเรียนเสมอว่า เรียนไปทำไม และขณะนี้ได้ก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายมากน้อยแค่ไหน

### 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ (Knowledge) ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ความรู้" ไว้ต่างกันดังนี้  
กูด (Good, 1973 : 325) ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บสะสมไว้

สุนันท์ ศลโกสม (2524 : 4) ได้กล่าวถึง ความรู้ว่าหมายถึง ความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน และในด้านของความเข้าใจนั้น ได้กล่าวว่า หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวว่า ความรู้หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อ

กันไป ส่วนความเข้าใจนั้น หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความจำ ไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

**ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 10)** กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะได้โดยการนึกหรือโดยการมองเห็น ได้ยิน ก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐานเหล่านี้เป็นต้น

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้**

ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง (Fact) หรือเนื้อหาความรู้ ความคิด การหยั่งรู้ การเห็น (Insight) หรือความสามารถเชื่อมโยงความคิดเห็นเข้ากับเหตุการณ์ ซึ่ง เบนจามิน บลูม (Bloom, 1967 อ้างใน วิไลเดือน พรยพันธ์, 2535 : 8-9) ได้แยกความรู้ไว้ตามระดับดังนี้คือ

1. ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรียงเฉพาะวิธีปฏิบัติ กระบวนการและแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้คือ ความสามารถในการนำข้อมูลจากความจำออกมาได้

2. ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถที่จะเขียนข้อความเหล่านั้นได้ ถ้อยคำของตนเอง สามารถแสดงให้เห็นด้วยภาพ (Illustration) ให้ความหมาย แปลความ และเปรียบเทียบความคิดเห็นอื่น ๆ หรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้

3. ระดับการนำไปใช้ (Application) เป็นระดับที่ผู้เรียนสามารถนำเอาข้อเท็จจริง ตลยดจนความคิดที่เป็นนามธรรม ปฏิบัติได้จริงอย่างรูปธรรม

4. ระดับการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นระดับที่สามารถใช้ความคิดในรูปของงานนำแนวคิดมาแยกเป็นส่วน ประเภท หรือการนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อการปฏิบัติตนแล้วนำไปสู่การสังเคราะห์ (Creating) ซึ่งเป็นสิ่งใหม่จากเดิม

5. ระดับของการประเมินผล (Evaluation) คือ ความสามารถใช้ความรู้เพื่อจัดตั้งเกณฑ์การรวบรวมข้อมูล การวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้หยั่งตัดสินถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง เป็นกฎเกณฑ์ในเรื่องต่าง ๆ และโครงสร้างที่ได้จากการศึกษาหรือประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับและสะสมไว้ในขอบเขตของปัญหาที่เรียงลำดับจากความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล แต่ในการศึกษานี้จะจำกัดเฉพาะความรู้ความเข้าใจ (Understanding) เท่านั้น

### 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

#### ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (2518 อ้างใน Suchitra, 1986 : 21) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อยตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma, 1977 อ้างใน Suchitra, 1986 : 50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อี! จุง วัง (In Joung Wang, อ้างใน Suchitra, 1986 : 104-105) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่

สำคัญคือ 1) ตัวบริการ (Services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางการให้บริการ (Channels) 4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและตรงตามเวลาที่กำหนด

**เจมส์ เอส แมคคัลลونغ (James S. McCullong, 1983)** มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

**วิลเลียม เอช ลูซี, เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูธเฮอร์ริค เอส ไบร์เฮด (William H. Lucy Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead, 1977 : 988)** มองว่าการให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อยผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

**ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119-122)** ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- รัฐ
- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจบริหารหรือการควบคุมของรัฐ
  - 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
  - 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
  - 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิตและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย
  - 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- เทศกัตติ บุณยรัตพันธุ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่า การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลของการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett, 1954 : 397-400) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนเราทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma, 1977 อ้างจาก Suchitra, 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky and Thomas (1981 : 127-140) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการเข้ารับบริการ

- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber, 1966 : 340) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2527 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียม ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5) หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2521 : 43) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภทคือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาเยี่ยมมีผลสะท้อน

ออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การ และตัวองค์การเอง

### 3.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทรงเกียรติ วาทะกุล (2539 อ้างใน ตีแรก ปลั่งดี, 2540 : 16) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนเมื่อมาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจคือพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและการบริหารงานของสถานีตำรวจ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนน้อย กำสั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการประชาชน และขั้นตอนการทำงานมีความยุ่งยากซับซ้อน ประชาชนเข้าใจยาก

ตีแรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า รายได้และการเกี่ยวข้องกับ การเกิดคดีอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม และประสบการณ์ด้านการ

ได้รับการบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนต้องการให้มีการใช้กิริยาวาจาสื่อภาพต่อประชาชน ขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค การเพิ่มกำลังของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สายตรวจ และพนักงานสอบสวนอย่างเพียงพอ

**ประนอ วรวิมล (2539 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด (2.94) ประสิทธิภาพการเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมและความประทับใจในสถาบันฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา ตัวแปรด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ภูมิสำเนาเดิม อาชีพบิดา อาชีพมารดา การทำงานระหว่างเรียน ความรู้สึกผูกพันกับสถาบัน และการได้รับข่าวสารของสถาบันฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา

**นันทวัน ช่อสอิก (2539 : 53)** ศึกษาเรื่อง ทักษะติดต่อการเรียนต่อของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนดีคือ มีบรรยากาศการเรียนการสอนของครูดี ระเบียบวินัยในโรงเรียนดี วัสดุอุปกรณ์ภายในโรงเรียนเพียงพอ มีทักษะติดต่อการเรียนต่อสูงกว่านักเรียนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนไม่ดี

**ภคมน ศิลาณภาพ (2539 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อกิจกรรมบริการของสถานพยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการของสถานพยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรี โดยมีปัจจัยที่เป็นเหตุที่ทำให้พึงพอใจคือ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มารยาทของเจ้าหน้าที่ และความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่

**ปิยะ อุทโย (2539 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าวคือ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ ตามลำดับ

**อัญชลี เหล่าธิดิพงษ์ (2524 : บทคัดย่อ)** ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจ

ในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข  
เนื่องจากรถยนต์ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา ถึงทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคืบ  
เห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและ  
อธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สุดจิต จันทรประทีน (2524 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพ  
ในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการ  
แก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน  
ประชาชนผู้มาขอรับบริการ และการบริหารของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตาม  
สมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้าง  
ต่ำ ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน  
ต่อการบริการต่อประชาชนของเขต ปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าบริการของเขต  
ในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขต  
ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัย  
และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของ  
เขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้การประชาสัมพันธ์ และในส่วนตัวความคิดเห็นของ  
ข้าราชการ พบว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่  
ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความ  
ร่วมมือกับทางราชการด้วย

นิพนธ์ คำพา (2518 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหาร  
ราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณี ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ระดับ  
อำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิ  
ภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าที่ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ  
วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ไม่เพียงพอ จำนวนประชาชนในเขตการปกครองมีมากเกินไป  
และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้  
ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการ  
ทำงานของข้าราชการ การเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความ  
สนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

ไพบุลย์ ทาสระคู (2522 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารงานของเขต  
กรุงเทพมหานคร พบว่า เขตซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะ  
นำเอาบริการต่าง ๆ ออกสู่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายในการขอรับบริการในด้าน  
ต่าง ๆ มากที่สุดนั้น การบริหารงานของเขตยังประสบปัญหาในการบริหารและการให้บริการแก่

ประชาชนหลายประการ เช่น เศรษฐกิจไม่มีอำนาจเพียงพอ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ก็ไม่เพียงพอ ผลก็คือ การบริหารงานของเทศบาล จากประสบการณ์ที่ค้นคว้าของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาล ปรากฏว่า ไม่ว่าจะเป็ประชาชนที่อยู่ในเขตชั้นนอกหรือชั้นใน ต่างก็มีทัศนคติต่อการบริหารของเทศบาลเหมือนกัน แม้ว่าส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลต่าง ๆ ในปัจจุบันดีแล้ว แต่ประชาชนยังเห็นว่า จะต้องมีการปรับปรุงในด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่เองควรมีลัทธิอาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

**บุศราคำ เรืองโกสุม (2526 : บทคัดย่อ)** ได้วิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นและความมุ่งหวังต่อการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ของผู้รับการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ ระดับ 4 จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นค่อนข้างดีต่อการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็หลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน อาคารสถานที่ ความสนใจในการเรียนการสอนของครูผู้สอน

**พงศ์เทพ สิตบุตร (2538 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับพอใจ
2. เพศ ตำแหน่ง หน้าที่ทางสังคม ประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่
3. อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่

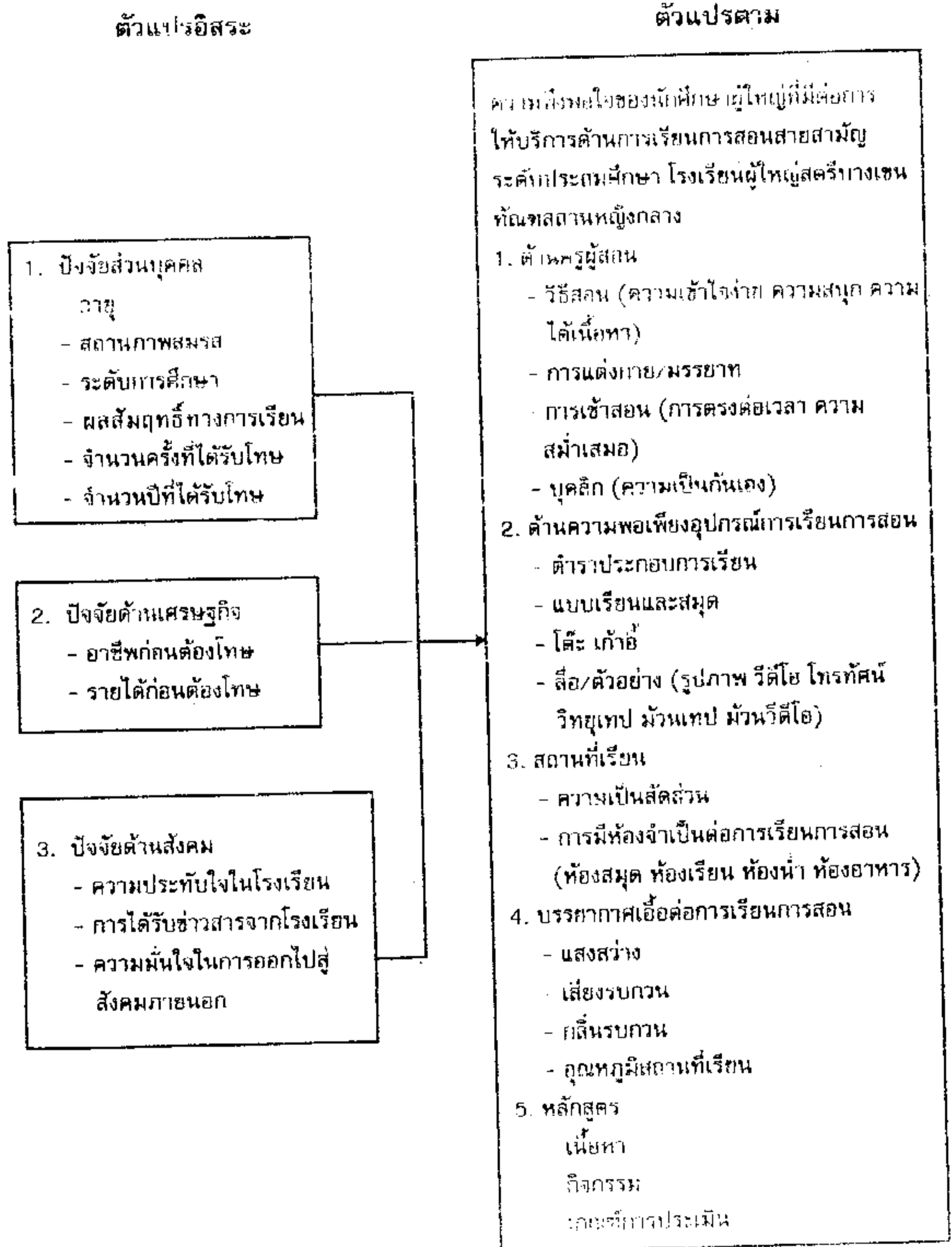
**โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ)** ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่สำนักงานใหญ่ และสาขา เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในภาพรวม และในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลางเมื่อจำแนกตามองค์ประกอบย่อยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อ สถานที่ตั้งหน้า กูปรถยนต์และอาคารพาณิชย์ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไว ความเพียงพอของสินเชื่อ และจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า สถานที่ให้บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์ของการกู้ และประสบการณ์กู้ ไม่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้มีสำเนาของลูกค้า และอาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการเช่นเดียวกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือลูกค้าที่มีผู้มีสำเนาในต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีผู้มีสำเนาในกรุงเทพมหานคร และลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

สำรวจ เกษกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุซันต์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุซันต์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม ในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในบริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุซันต์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการแยกตามองค์ประกอบย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุด ในองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคือ สถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการมารับบริการ และงานที่มารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นอกจากนี้ พบว่า เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามองค์ประกอบความพึงพอใจในบริการ พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นโสด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ 2,001-5,000 บาทต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภออุซันต์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการ

ผู้วิจัยสนใจเลือกศึกษาปัจจัยบางปัจจัยที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเทิน ท้องถิ่นกลาง เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวนวันที่ได้รับโทษ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพก่อนต้องโทษ รายได้ก่อนต้องโทษ ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก

### 3.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา



### 3.8 นิยามปฏิบัติการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามปฏิบัติการไว้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน** หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง ในด้านต่าง ๆ เช่น ครูผู้สอน ความพอใจเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน สถานที่เรียน บรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอน และหลักสูตรการเรียนการสอน

**นักศึกษาผู้ใหญ่** หมายถึง ผู้เรียนที่เป็นผู้ต้องชั่งตั้งแต่พื้นฐาน 1 - พื้นฐาน 4 ที่เรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540 ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง จำนวนทั้งหมด 301 คน

**โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน** หมายถึง โรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นโดยได้รับอนุมัติจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อ พ.ศ. 2515 โดยเปิดสอนวิชาสายสามัญและอาชีพให้แก่ผู้ต้องชั่งสตรีที่อยู่ในทัณฑสถานหญิงกลาง

**ทัณฑสถานหญิงกลาง** หมายถึง สถาบันที่จัดตั้งขึ้นโดยวัตถุประสงค์พิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมผู้ต้องชั่งหญิงที่แยกประเภทแล้ว เพื่อประโยชน์ในการควบคุมอบรมและฝึกวิชาชีพให้เหมาะสมกับผู้ต้องชั่งนั้นเป็นการเฉพาะ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2515

**การศึกษาสายสามัญระดับประถมศึกษา** หมายถึง การศึกษาทางด้านวิชาการตามหลักสูตรของกรมการศึกษานอกโรงเรียนในระดับประถมศึกษา คือ เป็นการศึกษาในระบบโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531 ระดับ 1,2,3, และ 4 เป็นการศึกษามุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานและให้สามารถคงสภาพอ่านออกเขียนได้ คิดคำนวณได้

**การศึกษานอกระบบโรงเรียน** หมายถึง การศึกษาหรือการเรียนรู้อัตนศึกษาตามความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษา หรือบุคคล 3 ประเภท โดยไม่คำนึงถึงเกณฑ์อายุเป็นสำคัญ บุคคล 3 ประเภท ได้แก่

- 1) บุคคลซึ่งไม่เคยได้รับการศึกษาจากโรงเรียน และกลายเป็นบุคคลที่ไม่รู้

หนังสือ

2) บุคคลซึ่งได้รับการศึกษาระยะหนึ่ง แต่ด้วยเหตุผลบางประการได้ออกจากโรงเรียน

3) บุคคลซึ่งได้รับการศึกษาระดับหนึ่ง และต่อมาเมื่อเข้าทำงานมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองความจำเป็นบางอย่าง

ในที่นี้การศึกษาสาขาสามัญระดับประถมศึกษาในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง จึงเป็นการศึกษานอกระบบโรงเรียน

**ครูผู้สอน** หมายถึง ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ทำหน้าที่เป็นครูสอนตามหลักสูตร การศึกษานอกโรงเรียน ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง เมื่อย่างจากงานสอนก็ปฏิบัติหน้าที่งานราชทัณฑ์ด้วย

**วิธีสอน** หมายถึง การสอนของครูผู้สอนที่เข้าใจง่าย สนุก ได้เนื้อหา และทำให้ผู้เรียนนำติดตามในการเรียนตลอดไป

**การแต่งกาย/มารยาท** หมายถึง การแต่งกายของครูผู้สอนและการพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะ หรือกระด้างหยาบคาย การแสดงออกในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง

**การเข้าสอน** หมายถึง การที่ครูผู้สอนเข้าสอนตรงตามตารางที่สถานศึกษากำหนดไว้ และเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ

**ความพอเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอน** หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุ ที่ใช้ในการเรียนการสอนอย่างพอเพียงสำหรับผู้เรียน ในที่นี้หมายถึง ตำราประกอบเรียน แบบเรียนและสมุด โต๊ะเก้าอี้ และสื่อ/ตัวอย่างต่าง ๆ เช่น รูปภาพ แผนที่ โทรทัศน์ วีดีโอ

**สถานที่** หมายถึง สถานที่ที่ใช้จัดการเรียนการสอนของโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลางที่มีความเป็นสัดส่วน และจำเป็นต่อการเรียนการสอน ได้แก่ ห้องสมุด ห้องเรียน ห้องน้ำ ห้องอาหาร

**บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน** หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนการสอน ได้แก่ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน ไม่มีกลิ่นรบกวน และอุณหภูมิในสถานที่เรียนเหมาะสม โดยพิจารณาจากการถ่ายเทของอากาศ และการมีเครื่องบรรเทาความร้อนอย่างเพียงพอ

**หลักสูตร** หมายถึง เนื้อหาวิชาที่จะต้องเรียนต้องสอน ในที่นี้ใช้หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน ระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531

**เนื้อหาวิชาในหลักสูตร** หมายถึง เนื้อหาวิชาที่ต้งเรียนต้งสอนที่มีอยู่ในหลักสูตรการศึกษาภาคโรงเรียน ระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531 ตามโครงสร้างของหลักสูตรคือ กลุ่มสภาพประสบการณ์พื้นฐาน 1,2,3,4 กลุ่มสภาพประสบการณ์เสริม ได้แก่ วิชาภาษาไทย คณิตศาสตร์ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ภาษาต่างประเทศ และอาชีพ (ทักษะ)

**กิจกรรมในหลักสูตร** หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตร เพื่อช่วยให้การเรียนมีประสิทธิภาพ สนองความต้องการของผู้เรียน

**เกณฑ์การประเมินผล** หมายถึง ความเหมาะสมของวิธีการประเมินผลของหลักสูตร โดยมีการประเมินผลก่อนการเรียน ระหว่างเรียน และประเมินผลปลายภาคเรียน ซึ่งใช้การสังเกต การตรวจงาน การสัมภาษณ์ แบบทดสอบ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของนักศึกษาผู้ใหญ่นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
2. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของนักศึกษาผู้ใหญ่
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาของนักศึกษาผู้ใหญ่ นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ระดับผลการเรียนของนักศึกษาผู้ใหญ่ ในภาคเรียนที่ 2 ปี 2540
5. จำนวนปีที่ได้รับโทษ หมายถึง จำนวนปีที่ศาลพิพากษาถึงที่สุดให้ต้องโทษจำคุก
6. จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ หมายถึง จำนวนครั้งที่เคยติดคุกตามคำพิพากษาของศาลถึงที่สุดให้จำคุกที่ผ่านมา

**ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ** แบ่งออกเป็น

1. อาชีพ หมายถึง อาชีพก่อนต้องโทษของนักศึกษาผู้ใหญ่
2. รายได้ หมายถึง ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทน เงินเดือน เมื่อกหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว ก่อนต้องโทษของนักศึกษาผู้ใหญ่

### ปัจจัยด้านสังคม แบ่งออกเป็น

1. ความประทับใจในโรงเรียน หมายถึง การเกิดความรู้สึกประทับใจในโรงเรียนของนักศึกษาที่เรียนอยู่
2. การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน หมายถึง การที่นักศึกษาได้มีการรับฟังข่าวหรือดูข่าวที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวและการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียนมากน้อยเพียงใด
3. ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก หมายถึง ความมั่นใจของนักศึกษาในการออกไปสู่สังคมภายนอกหลังจากพ้นโทษ

### 3.9 สมมติฐานในการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ภายใต้อิทธิพลของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 2** สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 3** ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 4** ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 5** จำนวนครั้งที่ได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 6** จำนวนปีที่ได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 7** อาชีพก่อนต้องโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ 8** รายได้ก่อนต้องโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**สมมติฐานที่ ๑** ความประทับใจในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถม-  
ศึกษา

**สมมติฐานที่ ๑๐** การได้รับข่าวสารจากโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถม-  
ศึกษา

**สมมติฐานที่ ๑๑** ความมั่นใจในการยกย่องผู้สังคมภายนอกมีความสัมพันธ์กับ  
ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ  
ระดับประถมศึกษา

## บทที่ 4

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง

#### 4.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาผู้ใหญ่ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง สายสามัญ ระดับตั้งแต่พื้นฐาน 1 - พื้นฐาน 4 ตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน พุทธศักราช 2531 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540 จำนวนทั้งหมด 301 คน และในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ประชากรทั้งหมด เหตุผลที่ใช้กลุ่มประชากรในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง เนื่องจากว่ากลุ่มประชากรเหล่านี้มีโทษตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปจนถึงประหารชีวิต และในขณะเดียวกันทัณฑสถานหญิงกลางเป็นทัณฑสถานที่ใหญ่ที่สุด และมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านมากกว่าทัณฑสถานอื่น ๆ

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากรทั้งหมด ประกอบด้วยคำถาม 12 ข้อ (ข้อ 1-ข้อ 12) โดยสอบถามเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวนปีที่ได้รับโทษ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ อาชีพก่อนได้รับโทษ รายได้ก่อนได้รับโทษ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง ได้แก่ ครูผู้สอน ความพึงพอใจอุปกรณ์การเรียนการสอน สถานที่เรียน

บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน และหลักสูตรในการเรียนการสอน เป็นคำถามลักษณะปลายปิด ประเภทเลือกตอบ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ตัวชี้วัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ ของแบบวัดที่สร้างขึ้น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ	ข้อความหรือประโยคที่ใช้		จำนวนข้อ
ครูผู้สอน	เชิงปฏิฐาน	เชิงนิเสธ	
	13,14,15,16,17,18,20,21,22,23	19	11
ความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน	24,25,26,27,28,29,30,31,32,33	34	11
	35,36,37,39,40,41,42,43	38	9
สถานที่เรียน	44,47	45,46	4
บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน	48,49,50,51,52,53,54,56,57,58,59,60	55	13
รวม	42	6	48

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ให้นักศึกษาผู้ใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านครูผู้สอน ความพอเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอน สถานที่เรียน บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน หลักสูตรการเรียนการสอน และปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอนในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิงกลาง

#### 4.3 เกณฑ์การให้คะแนนและหลักเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ

##### ก. เกณฑ์การให้คะแนน

- 1) ในข้อความที่มีความหมายเชิงปฏิฐาน (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5
ถ้าตอบ	เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ถ้าตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1

2) ในข้อความที่มีความหมายเชิงนิเสธ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
ถ้าตอบ	เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ถ้าตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5

### ข. เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ

ได้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) รวมด้านต่าง ๆ 5 ด้านของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษาคือ ด้านครูผู้สอน ด้านความพอใจเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้านสถานที่เรียน ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน และด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ดังนี้คือ

ระดับความพึงพอใจต่ำ	มีช่วงคะแนนต่ำกว่า $\bar{X} - S.D.$
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีช่วงคะแนนระหว่าง $\bar{X} \pm S.D.$
ระดับความพึงพอใจสูง	มีช่วงคะแนนสูงกว่า $\bar{X} + S.D.$

## 4.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) กับนักศึกษาผู้ใหญ่ โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีธนบุรี ทัดสถานหญิงธนบุรี จำนวน 30 คน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยได้ทำการทดสอบหา

ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นโดยวิธีวัดความคงที่ภายในของมาตรวัด (Internal Consistency) จากสูตร Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่า  $\alpha = .8490$  แล้วส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง จึงได้ทำการสำรวจเก็บข้อมูล

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของนักศึกษา ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวนปีที่ได้รับโทษ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) อธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร
2. ข้อมูลในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นด้านครู ผู้สอนสถานที่เรียน ความพอใจเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอน บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน หลักสูตรการเรียนการสอน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนที่เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้สำรวจมานั้น มาใช้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปใช้กับคอมพิวเตอร์
4. ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจของผู้เรียน จะใช้การวิเคราะห์ โดยการใช้สถิติอีกตัวหนึ่งคือ  $\chi^2$  (Chi-Square)
5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาผู้ใหญ่ได้ทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์

## บทที่ 5

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ใหญ่ สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทณฑสถานหญิงกลาง ในประชากรทั้งหมด
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทณฑสถานหญิงกลาง ในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้
4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลในการศึกษาวิจัยได้เก็บรวบรวมจากนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญ ระดับประถมศึกษาในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทณฑสถานหญิงกลาง โดยใช้ประชากรทั้งหมด 301 คน ผลการวิเคราะห์ภูมิหลังปรากฏในตารางที่ 5.1

##### 1. อายุ

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมดส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 19-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 และน้อยที่สุดคืออยู่ในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.6

##### 2. สถานภาพสมรส

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีสถานภาพสมรสหย่าร้างหรือหม้าย คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 41.9 ที่เหลือมีสถานภาพสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 11.6

### 3. ระดับการศึกษา

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากเรียนอยู่ระดับพื้นฐาน 1 คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาเรียนอยู่ระดับพื้นฐาน 2 คิดเป็นร้อยละ 28.6 เรียนอยู่ระดับพื้นฐาน 4 คิดเป็นร้อยละ 19.9 และน้อยที่สุดคือ เรียนอยู่ระดับพื้นฐาน 3 คิดเป็นร้อยละ 17.3

### 4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีผลการเรียนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 คิดเป็นร้อยละ 92.7 และมีผลการเรียนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.3

### 5. จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากเพิ่งรับโทษเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมาคือ ได้รับโทษเป็นครั้งที่ 3 แล้ว คิดเป็นร้อยละ 7.6 และน้อยที่สุดคือ ได้รับโทษเป็นครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 3.3

### 6. จำนวนปีที่ได้รับโทษ

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากจำนวนปีที่ได้รับโทษครั้งนี้อยู่ในช่วง 5-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ อยู่ในช่วง 10-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 และน้อยที่สุดคือ อยู่ในช่วง 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.6

### 7. อาชีพก่อนได้รับโทษ

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีอาชีพก่อนได้รับโทษเป็นกรรมกรรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.6 อาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.3 อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และน้อยที่สุดคือ อาชีพพนักงานลูกจ้างในโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 6.0

### 8. รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษอยู่ในช่วง 1,000-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ อยู่ในช่วง 2,001-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 และน้อยที่สุดคือ อยู่ในช่วง 4,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.6

### 9. ความประทับใจในโรงเรียน

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีความประทับใจในโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และไม่ประทับใจในโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 40.5

### 10. คุณลักษณะของโรงเรียนที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีความประทับใจ

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีความประทับใจในด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 37.5 ด้านนักศึกษาอยู่ในระเบียบและมีวินัยด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ด้านครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 6.6 และน้อยที่สุดคือ ด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.6

### 11. การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากได้รับข่าวสารของโรงเรียนบ้าง คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาคือ ไม่ได้รับเลย คิดเป็นร้อยละ 9.7 และน้อยที่สุดคือ ได้รับมาก คิดเป็นร้อยละ 8.6

### 12. ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก

นักศึกษาผู้ใหญ่ทั้งหมด ส่วนมากมีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก คิดเป็นร้อยละ 55.8 และไม่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก คิดเป็นร้อยละ 44.2

### ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ใหญ่

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
19-30 ปี	121	40.2
31-40 ปี	112	37.2
41 ปีขึ้นไป	68	22.6
รวม	301	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด	35	11.6
หย่าร้างหรือหม้าย	140	46.5
สมรสแยกกันอยู่	126	41.9
รวม	301	100.0

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
พื้นฐาน 1	103	34.2
พื้นฐาน 2	86	28.6
พื้นฐาน 3	52	17.3
พื้นฐาน 4	60	19.9
รวม	301	100.0
4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ต่ำกว่า 2.00	279	92.7
ตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป	22	7.3
รวม	301	100.0
5. จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ		
หนึ่งครั้ง	268	89.1
สองครั้ง	10	3.3
สามครั้ง	23	7.6
รวม	301	100.0
6. จำนวนปีที่ได้รับโทษในครั้งนี้		
5-9 ปี	142	47.2
10-19 ปี	91	30.2
20 ปีขึ้นไป	68	22.6
รวม	301	100.0
7. อาชีพก่อนที่จะได้รับโทษ		
เกษตรกร	40	13.3
พนักงานลูกจ้างโรงงาน	18	6.0
แม่บ้าน	31	10.3
พาณิชย์กรรม/ค้าขาย	62	20.6
กรรมกรรับจ้างทั่วไป	150	49.8
รวม	301	100.0

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.	รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ		
	1,000-2,000 บาท	169	56.1
	2,001-4,000 บาท	70	23.3
	4,001 บาทขึ้นไป	62	20.6
	รวม	301	100.0
9.	ความรู้สึกระท้อใจในโรงเรียน		
	1. กระท้อใจ	179	59.5
	ไม่กระท้อใจ	122	40.5
	รวม	301	100.0
10.	คุณลักษณะที่กระท้อใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
	มีการสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตร	113	37.5
	นักศึกษาอยู่ในระเบียบและมีวินัยด้วย ความเต็มใจ	21	7.0
	ครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี	20	6.6
	บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมดี	123	40.9
	อื่น ๆ	17	5.6
11.	การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน		
	ไม่ได้รับเลย	29	9.7
	ได้รับบ้าง	246	81.7
	ได้รับมาก	26	8.6
	รวม	301	100.0
12.	ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก		
	มี	168	55.8
	ไม่มี	133	44.2
	รวม	301	100.0

## 5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัดตสถานหญิงกลาง ในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัดตสถานหญิงกลาง แยกตามภาพรวม

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ครูผู้สอน	2.35	0.60	ต่ำ
2. ความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน	3.31	0.33	สูง
3. สถานที่เรียน	3.11	0.26	ปานกลาง
4. บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน	2.38	0.29	ต่ำ
5. หลักสูตร	3.41	0.50	สูง
รวม	2.91	0.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.2 การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ด้านรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจในแต่ละดังนี้ ด้านครูผู้สอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 มีความพึงพอใจในระดับสูง ด้านสถานที่เรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 มีความพึงพอใจในระดับต่ำ และด้านหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีความพึงพอใจในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทักษสถานหญิง กลาง แยกตามรายด้าน 5 ด้านดังนี้

ตารางที่ 5.3 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านครูผู้สอน แยกตามรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
13.	ครูผู้สอนสามารถสอนให้ท่าน เข้าใจบทเรียนได้ง่าย	2.95	1.03	ปานกลาง
14.	ครูผู้สอนสอนสนุกไม่เบื่อง่าย	2.54	1.03	ต่ำ
15.	ครูผู้สอนสอนแล้วท่านได้ เนื้อหาสาระความรู้เป็นอย่างดี	2.74	0.88	ปานกลาง
16.	ครูผู้สอนแต่งกายเหมาะสม เมื่อมาทำการสอน	3.50	1.01	สูง
17.	ครูผู้สอนมีกริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ	2.11	0.83	ต่ำ
18.	ครูผู้สอนเข้าสอนตรงเวลา	1.63	0.52	ต่ำ
19.	ครูผู้สอนไม่มีการเตรียมตัว สอนทุกครั้งที่เข้าสอน	1.97	0.39	ต่ำ
20.	ครูผู้สอนเข้าสอนสม่ำเสมอ	1.42	0.52	ต่ำ
21.	ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพหน้า เคารพเชื่อถือ	2.90	1.19	ปานกลาง
22.	ครูผู้สอนยิ้มแย้มแจ่มใส มี ความเป็นกันเอง	2.23	1.01	ต่ำ
23.	ครูผู้สอนมีท่าทีอบอุ่นและเป็น มิตร	1.89	0.94	ต่ำ
	รวม	2.35	0.60	ต่ำ

จากตารางที่ 5.3 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรี บางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง ในด้านครูผู้สอน โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษาในด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้าย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูผู้สอนแต่งกายเหมาะสมเมื่มาทำการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ครูผู้สอนสามารถสอนให้ท่านเข้าใจบทเรียนได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเคารพเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ส่วน 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ครูผู้สอนมีท่าทียอบถุนและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 ครูผู้สอนเข้าสอนตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.63 และครูผู้สอนเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42

ตารางที่ 5.4 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน แยกตามรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
24.	ตำราประกอบการเรียนมีเพียงพอกับนักศึกษา	3.84	0.37	สูง
25.	แบบเรียนและสมุดมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.67	0.64	สูง
26.	โต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	1.29	0.47	ต่ำ
27.	สื่อการเรียนประเภทรูปภาพทันสมัยและเพียงพอ	3.11	0.85	ปานกลาง
28.	สื่อการเรียนประเภทเครื่องวิดีโอมีเพียงพอ	3.35	0.78	สูง
29.	สื่อการเรียนประเภทโทรทัศน์มีเพียงพอ	3.42	0.68	สูง
30.	สื่อการเรียนประเภทวิทยุเทปมีเพียงพอ	3.34	0.76	สูง
31.	สื่อการเรียนประเภทม้วนเทปมีเพียงพอ	3.39	0.76	สูง
32.	สื่อการเรียนประเภทม้วนวีดีโอมีเพียงพอ	3.50	0.60	สูง
33.	ท่านพึงพอใจที่มีสื่อการเรียนที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์	3.39	0.68	สูง
34.	อุปกรณ์การเรียนการสอนเก่าชำรุด	4.08	0.35	สูง
	รวม	3.31	0.33	สูง

จากตารางที่ 5.4 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรี บางเขน ทักษสถานหญิงกลาง ในด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษาในด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้าย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์การสอนเก่า ชำรุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตารางประกอบการเรียนมีเพียงพอกับนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แบบเรียนและสมุดมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วน 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ สื่อการเรียนประเภทวิทยุเทปมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 สื่อการเรียนประเภทรูปภาพทันสมัยเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และโต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.29

ตารางที่ 5.5 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านสถานที่เรียน แยกตามรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
35.	สถานที่เรียนแบ่งออกเป็นสัดส่วนไม่ปนกัน	3.97	0.20	สูง
36.	โรงเรียนมีห้องเรียนเพียงพอแก่จำนวนนักศึกษา	1.34	0.94	ต่ำ
37.	โรงเรียนมีห้องสมุดสำหรับค้นคว้าหาความรู้และเป็นสัดส่วน	3.97	0.25	สูง
38.	จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดมีไม่เพียงพอ	2.38	0.79	ต่ำ
39.	จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	2.49	0.91	ต่ำ
40.	ห้องน้ำ สุขา สะอาดและถูกสุขลักษณะ	2.52	0.92	ต่ำ
41.	โรงเรียนมีโรงอาหารแยกออกเป็นสัดส่วน	3.96	0.21	สูง
42.	ในโรงอาหารมีที่นั่งเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.93	0.25	สูง
43.	ในโรงอาหารมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหารอย่างเพียงพอ เช่น ภาชนะใส่อาหารและน้ำดื่ม, ช้อน	3.44	0.93	สูง
	รวม	3.11	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.5 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรี บางเขน ทักษะสถานหญิงกลาง ในด้านสถานที่เรียน โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษาในด้านสถานที่เรียนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้าย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่เรียนแบ่งออกเป็นสัดส่วน ไม่ปนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โรงเรียนมีห้องสมุดสำหรับค้นคว้าหาความรู้และเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โรงเรียนมีโรงอาหารแยกออกเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วน 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และโรงเรียนมีห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.34

ตารางที่ 5.6 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอน แยกตามรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
44.	สถานที่เรียนมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	3.75	0.60	สูง
45.	ขณะที่เรียนได้ยินเสียงเสียดลอดจากภายนอกอย่างชัดเจน	2.06	0.23	ต่ำ
46.	ขณะที่เรียนได้กลิ่นอาหาร กลิ่นอื่น ๆ ตลอดเวลา	2.67	0.86	ปานกลาง
47.	มีเครื่องบรรเทาความร้อน เช่น พัดลม เพียงพอ	1.03	0.26	ต่ำ
	รวม	2.38	0.29	ต่ำ

จากตารางที่ 5.6 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรี บางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง ในด้านบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอน โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษาในด้านบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอนอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอันดับเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ 1) สถานที่เรียนมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 2) ขณะที่เรียนได้กลิ่นอาหาร กลิ่นอื่น ๆ ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 3) ขณะที่เรียนได้ยินเสียงเสียดลอดจากภายนอกอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 4) มีเครื่องบรรเทาความร้อน เช่น พัดลม อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.03

ตารางที่ 5.7 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน การสอน สบายสามัญ ระดับประถมศึกษา ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน แยกตามรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
48.	ท่านมีความรู้มากขึ้นจาก เนื้อหาหลักสูตรที่เรียน	3.20	0.79	ปานกลาง
49.	ท่านนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนิน ชีวิต	3.53	0.69	สูง
50.	ท่านนำความรู้ที่ได้รับมา พัฒนาการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.54	0.67	สูง
51.	ท่านเห็นด้วยที่มีกิจกรรมตาม เนื้อหาหลักสูตร	3.46	0.80	สูง
52.	กิจกรรมของหลักสูตรทำให้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจ มากขึ้น	3.47	0.78	สูง
53.	กิจกรรมทำให้ท่านมีความ สามัคคี	3.24	0.60	สูง
54.	กิจกรรมทำให้ท่านมีความ คิดสร้างสรรค์	3.22	0.61	สูง
55.	ท่านเบื่อหน่ายเมื่อจะต้องร่วม ในกิจกรรม	4.09	0.38	สูง
56.	เกณฑ์การประเมินผล เหมาะสม	3.29	0.66	สูง
57.	เกณฑ์การประเมินผล ยุติธรรม	3.20	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
58.	การประเมินผลเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้ปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น	3.44	0.66	สูง
59.	การประเมินผลโดยวิธีทดสอบเป็นวิธีการที่ดี	3.14	0.70	ปานกลาง
60.	การประเมินผลโดยวิธีการตรวจงานเป็นวิธีที่ดี	3.55	0.65	สูง
	รวม	3.41	0.50	สูง

จากตารางที่ 5.7 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรี บางเขน ทัดสถานหญิงกลาง ในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษาในด้านหลักสูตรการเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้าย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านเบื่อหน่ายเมื่อจะต้องร่วมในกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 การประเมินผลโดยวิธีการตรวจงานเป็นวิธีที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ท่านนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วน 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ กิจกรรมทำให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 เกณฑ์การประเมินผลยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และการประเมินผลโดยวิธีทดสอบเป็นวิธีการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

### 5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

อายุ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
19-30 ปี	45 (37.2)	19 (15.7)	57 (47.1)	121 (100.0)
31-40 ปี	38 (33.9)	26 (23.2)	48 (42.9)	112 (100.0)
41 ปีขึ้นไป	22 (32.4)	14 (20.6)	32 (47.1)	68 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 2.333      D.F. = 4      Significance = .674

จากตารางที่ 5.8 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอายุ 19-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 37.2 ระดับปานกลางร้อยละ 15.7 ระดับสูงร้อยละ 47.1 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 33.9 ระดับปานกลางร้อยละ 23.2 ระดับสูงร้อยละ 42.9 และนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 32.4 ระดับปานกลางร้อยละ 20.6 ระดับสูงร้อยละ 47.1

และจากการทดสอบค่าไคส์แควร์ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความ พึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ไม่ว่าจะมียุ 19-30 ปี, 31-40 ปี หรือ 41 ปีขึ้นไป ก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการ เรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิง กลาง ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**ตารางที่ 5.9** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับ  
ประถมศึกษา

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
โสด	13 (37.1)	3 (8.6)	19 (54.3)	35 (100.0)
หย่าร้างหรือหม้าย	50 (35.7)	24 (17.1)	66 (47.1)	140 (100.0)
สมรสแยกกันอยู่	42 (33.3)	32 (25.4)	52 (41.3)	126 (100.0)
<b>รวม</b>	<b>105 (34.9)</b>	<b>59 (19.6)</b>	<b>137 (45.5)</b>	<b>301 (100.0)</b>

Chi-square = 6.100      D.F. = 4      Significance = .191

จากตารางที่ 5.9 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความ  
พึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับ  
ประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีความพึงพอใจที่มีต่อการ  
ให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 37.1  
ระดับปานกลางร้อยละ 8.6 ระดับสูงร้อยละ 54.3 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสหย่า  
ร้างหรือหม้าย มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับ  
ประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 35.7 ระดับปานกลางร้อยละ 17.1 ระดับสูงร้อยละ 47.1  
และนักศึกษผู้ใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้าน  
การเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 33.3 ระดับปานกลาง  
ร้อยละ 25.4 ระดับสูงร้อยละ 41.3

และจากการทดสอบค่าไคว์สแควร์ พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์เป็นโสด หย่าร้างหรือหม้าย หรือสมรสแยกกันอยู่ ก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่อีสตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับ  
ประถมศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
พื้นฐาน 1	31 (30.1)	22 (21.4)	50 (48.5)	103 (100.0)
พื้นฐาน 2	36 (41.9)	19 (22.1)	31 (36.0)	86 (100.0)
พื้นฐาน 3	21 (40.4)	11 (21.1)	20 (38.5)	52 (100.0)
พื้นฐาน 4	17 (28.3)	7 (11.7)	36 (60.0)	60 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 10.727    D.F. = 6    Significance = .097

จากตารางที่ 5.10 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับ  
ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ  
ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่อยู่ในระดับพื้นฐาน 1 มีความพึงพอใจที่มีต่อ  
การให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 30.1  
ระดับปานกลางร้อยละ 21.4 ระดับสูงร้อยละ 48.5 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่อยู่ในระดับพื้นฐาน 2  
มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา  
ระดับต่ำร้อยละ 41.9 ระดับปานกลางร้อยละ 22.1 ระดับสูงร้อยละ 36.0 และนักศึกษา  
ผู้ใหญ่ที่อยู่ในระดับพื้นฐาน 3 มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน  
สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 40.4 ระดับปานกลางร้อยละ 21.1 ระดับ

สูงร้อยละ 38.5 และนักศึกษาผู้ใหญ่ที่อยู่ในระดับพื้นฐาน 4 มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 28.3 ระดับปานกลางร้อยละ 11.7 ระดับสูงร้อยละ 60.0

และจากการทดสอบค่าไคส์แควร์ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับพื้นฐาน 1 พื้นฐาน 2 พื้นฐาน 3 หรือพื้นฐาน 4 ก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**ตารางที่ 5.11** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ระดับผลการเรียนเฉลี่ย)	ระดับความพึงพอใจ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่า 2.00	100 (35.8)	56 (20.1)	123 (44.1)	279 (100.0)
ตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป	5 (22.7)	3 (13.6)	14 (63.6)	22 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 3.148      D.F. = 2      Significance = .207

จากตารางที่ 5.11 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีระดับผลการเรียนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำ ร้อยละ 35.8 ระดับปานกลางร้อยละ 20.1 ระดับสูงร้อยละ 44.1 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีระดับ ผลการเรียนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 22.7 ระดับปานกลางร้อยละ 13.6 ระดับสูงร้อยละ 63.6

และจากการทดสอบค่าไคส์แควร์ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ไม่ว่าจะมียกระดับ ผลการเรียนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 หรือตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป ก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีราชบุรี ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 จำนวนครั้งที่ได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ได้รับโทษกับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
หนึ่งครั้ง	88 (32.8)	58 (21.6)	122 (45.5)	268 (100.0)
สองครั้ง	7 (70.0)	- (-)	3 (30.0)	10 (100.0)
สามครั้ง	10 (43.5)	1 (4.3)	12 (52.2)	23 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 10.356      D.F. = 4      Significance = .034

จากตารางที่ 5.12 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ได้รับโทษ กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับโทษครั้งที่ 1 มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้ บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 32.8 ระดับ ปานกลางร้อยละ 21.6 ระดับสูงร้อยละ 45.5 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับโทษครั้งที่ 2 มีความ พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำ ร้อยละ 70.0 ระดับสูงร้อยละ 30.0 และนักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับโทษครั้งที่ 3 มีความพึง พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำ ร้อยละ 43.5 ระดับปานกลางร้อยละ 4.3 ระดับสูงร้อยละ 52.2

และจากการทดสอบค่าไคว์สแควร์ พบว่า จำนวนครั้งที่ได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษานักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 จำนวนปีที่ได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนปีที่ได้รับโทษกับความพึงพอใจของ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

จำนวนปีที่ได้รับโทษ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
5-9 ปี	66 (46.5)	31 (21.8)	45 (31.7)	142 (100.0)
10-19 ปี	27 (29.7)	2 (2.2)	62 (68.1)	91 (100.0)
20 ปีขึ้นไป	12 (17.6)	26 (38.2)	30 (44.1)	68 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 54.659      D.F. = 4      Significance = .000

จากตารางที่ 5.13 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนปีที่ได้รับโทษใน ครั้งนี้กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับโทษครั้งนี้ 5-9 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 46.5 ระดับปานกลางร้อยละ 21.8 ระดับสูงร้อยละ 31.7 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับโทษครั้งนี้ 10-19 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 29.7 ระดับปานกลางร้อยละ 2.2 ระดับสูงร้อยละ 68.1 และนักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับโทษครั้งนี้ 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 17.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 38.2 ระดับสูงร้อยละ 44.1

และจากการทดสอบค่าไคว์สแควร์ พบว่า จำนวนปีที่ได้รับโทษครั้งนี้มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ จำนวนปีที่ได้รับโทษมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่อสตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 อาชีพก่อนที่ได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพก่อนที่จะได้รับโทษกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

อาชีพก่อนที่ได้รับโทษ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
เกษตรกรรม	18 (45.0)	5 (12.5)	17 (42.5)	40 (100.0)
พนักงานลูกจ้าง/โรงงาน	6 (33.3)	2 (11.1)	10 (55.6)	18 (100.0)
แม่บ้าน	11 (35.5)	8 (25.8)	12 (38.7)	31 (100.0)
พาณิชย์กรรม/ค้าขาย	19 (30.6)	16 (25.8)	27 (43.5)	62 (100.0)
กรรมกรรับจ้างทั่วไป	51 (34.0)	28 (18.7)	71 (47.3)	150 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 6.082      D.F. = 8      Significance = .638

จากตารางที่ 5.14 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพก่อนจะได้รับโทษกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอาชีพก่อนจะได้รับโทษเป็นเกษตรกรรม มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 45.0 ระดับปานกลางร้อยละ 12.5 ระดับสูง 42.5 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอาชีพก่อนรับโทษเป็นพนักงานลูกจ้าง/โรงงาน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้าน

เรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 33.3 ระดับปานกลางร้อยละ 11.1 ระดับสูงร้อยละ 55.6 และนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอาชีพก่อนจะได้รับโทษเป็นแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 35.5 ระดับปานกลางร้อยละ 25.8 ระดับสูงร้อยละ 38.7 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอาชีพก่อนจะได้รับโทษเป็นพาณิชย์กรรม/ค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 30.6 ระดับปานกลางร้อยละ 25.8 ระดับสูงร้อยละ 43.5 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีอาชีพก่อนจะได้รับโทษเป็นกรรมกรรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 34.0 ระดับปานกลางร้อยละ 18.7 ระดับสูงร้อยละ 47.3

และจากการทดสอบค่าไคส์แควร์ พบว่า อาชีพก่อนที่จะได้รับโทษไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ไม่ว่าจะมียาชีพเป็นเกษตรกรกรรม พนักงานลูกจ้าง/โรงงาน แม่บ้าน พาณิชยกรรม/ค้าขาย หรือกรรมกรรับจ้างทั่วไปก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษกับความพึงพอใจ  
ของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ  
ระดับประถมศึกษา

รายได้ต่อเดือนก่อน ได้รับโทษ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
1,000-2,000 บาท	66 (40.8)	41 (24.3)	59 (34.9)	168 (100.0)
2,001-4,000 บาท	17 (24.3)	2 (2.9)	51 (72.9)	70 (100.0)
4,001 บาทขึ้นไป	19 (30.6)	16 (25.8)	27 (43.5)	61 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 33.112    D.F. = 4    Significance = .000

จากตารางที่ 5.15 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนก่อนได้  
รับโทษกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สาย  
สามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีรายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ 1,000 -  
2,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับ  
ประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 40.8 ระดับปานกลางร้อยละ 24.3 ระดับสูงร้อยละ 34.9  
นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีรายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ 2,001-4,000 บาท มีความพึงพอใจที่มี  
ต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ  
24.3 ระดับปานกลางร้อยละ 2.9 ระดับสูงร้อยละ 72.9 และนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีรายได้ต่  
ยเดือนก่อนได้รับโทษ 4,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน  
การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 30.6 ระดับปานกลางร้อยละ  
25.8 ระดับสูงร้อยละ 43.5

และจากการทดสอบค่าไคว์สแควร์ พบว่า รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษานักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพกลาง ดังนั้นจึงขอรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 9** ความประทับใจในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความประทับใจในโรงเรียนกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ความประทับใจ ในโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ประทับใจ	73 (40.8)	24 (13.4)	82 (45.8)	179 (100.0)
ไม่ประทับใจ	32 (26.2)	35 (28.7)	55 (45.1)	122 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 13.055      D.F. = 21      Significance = .001

จากตารางที่ 5.16 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความประทับใจในโรงเรียนกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีความประทับใจในโรงเรียน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำ ร้อยละ 40.8 ระดับปานกลางร้อยละ 13.4 ระดับสูงร้อยละ 45.8 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ไม่มีความประทับใจในโรงเรียน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 26.2 ระดับปานกลางร้อยละ 28.7 ระดับสูงร้อยละ 45.1

และจากการทดสอบค่าไคว์สแควร์ พบว่า ความประทับใจในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความประทับใจในโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนศึกษานอกห้องเรียน ดังนั้นจึงยกผลสัมฤทธิ์สมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 10** การได้รับข่าวสารจากโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 5.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับข่าวสารจากโรงเรียนกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
ไม่ได้รับเลย	4 (13.8)	5 (17.2)	20 (69.0)	29 (100.0)
ได้รับบ้าง	100 (40.7)	54 (22.0)	92 (37.4)	246 (100.0)
ได้รับมาก	1 (3.8)	- (-)	25 (96.2)	26 (100.0)
<b>รวม</b>	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 40.807      D.F. = 4      Significance = .000

จากตารางที่ 5.17 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับข่าวสารจากโรงเรียนกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ไม่ได้รับข่าวสารเลย มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 13.8 ระดับปานกลางร้อยละ 17.2 ระดับสูงร้อยละ 69.0 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับข่าวสารบ้าง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 40.7 ระดับปานกลางร้อยละ 22.0 ระดับสูงร้อยละ 37.4 และ นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้รับข่าวสารมาก มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 3.8 ระดับสูงร้อยละ 96.2

และจากการทดสอบค่าไควสแควร์ พบว่า การได้รับข่าวสารจากโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ การได้รับข่าวสารจากโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สาขาสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงขอมอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 11** ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

**ตารางที่ 5.18** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน การสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา

ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
มีความมั่นใจ	82 (48.8)	25 (14.9)	61 (36.3)	168 (100.0)
ไม่มีความมั่นใจ	23 (17.3)	34 (25.6)	76 (57.1)	133 (100.0)
รวม	105 (34.9)	59 (19.6)	137 (45.5)	301 (100.0)

Chi-square = 32.537    D.F. = 2    Significance = .000

จากตารางที่ 5.18 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกกับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 48.8 ระดับปานกลางร้อยละ 14.9 ระดับสูงร้อยละ 36.3 นักศึกษาผู้ใหญ่ที่ไม่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ระดับต่ำร้อยละ 17.3 ระดับปานกลางร้อยละ 25.6 ระดับสูงร้อยละ 57.1 เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่ไม่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก มีระดับความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 57.1 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าลักษณะประการหนึ่งของผู้ที่ไม่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก คือ การที่กลัวว่าจะไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก ดังนั้นจึงมีความยินดีในการรับ

บริการด้านการเรียนการสอน เนื่องจากอาจคิดว่าเงื่อนไขทางหนึ่งในการที่จะปรับตัวต่อสังคมภายนอกภายหลังเมื่อพ้นโทษและออกจากทัณฑสถาน

และจากการทดสอบค่าไคส์แควร์ พบว่า ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรี บางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### 5.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของนักศึกษาผู้ใหญ่ สายสามัญ ระดับประถมศึกษา จาก 6 ประเด็น ได้แก่ ครูผู้สอน ความพึงพอใจอุปกรณ์การเรียนการสอน สถานที่เรียน บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน หลักสูตรการเรียนการสอน และอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

##### ครูผู้สอน

##### 1. ปัญหา

- 1.1 ครูผู้สอนมีงานหลายหน้าที่นอกเหนือจากงานสอน
- 1.2 ครูมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เรียนหรือจำนวนชั้นเรียนคือครูคนเดียวสอนหลายวิชา
- 1.3 ครูผู้สอนเข้าสอนไม่สม่ำเสมอ มาสอนบ้างไม่มาสอนบ้าง
- 1.4 ครูผู้สอนไม่มีการเตรียมตัวสอน
- 1.5 ครูผู้สอนมักพูดจาไม่สุภาพ
- 1.6 ครูผู้สอนสอนแล้วไม่เข้าใจ

##### 2. ข้อเสนอแนะ

- 2.1 ควรจะมีครูผู้สอนหนังสือโดยเฉพาะ ไม่ต้องปฏิบัติงานราชทัณฑ์
- 2.2 ควรจะเพิ่มอัตรากำลังของครูให้เพียงพอ
- 2.3 ครูผู้สอนควรจะเข้าสอนตามตารางที่กำหนด
- 2.4 ก่อนเข้าสอนครูผู้สอนควรจะเตรียมการสภามาดี

2.5 ครูผู้สอนควรพูดจาไพเราะ สุภาพ

2.6 ครูควรจะมีวิธีสอน สอนแล้วเข้าใจได้ง่าย

### ความพอเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอน

#### 1. ปัญหา

1.1 โต๊ะ เก้าอี้ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

#### 2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ควรจะเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

### สถานที่เรียน

#### 1. ปัญหา

1.1 ห้องเรียนมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

1.2 ห้องเรียนคับแคบ

1.3 ห้องสมุดคับแคบ

1.4 จำนวนห้องน้ำมีน้อยและไม่ถูกสุขลักษณะ

#### 2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ขยายสร้างห้องเรียนเพิ่มเติมให้เพียงพอกับนักศึกษา

2.2 สร้างห้องเรียนให้กว้างกว่านี้

2.3 ควรมีห้องสมุดที่กว้างและโอโดง

2.4 สร้างห้องน้ำเพิ่มและให้ถูกสุขลักษณะ

### บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน

#### 1. ปัญหา

1.1 ขณะที่เรียนมักจะได้อากาศและกลิ่นอื่น ๆ ตลอดเวลา

1.2 อากาศร้อนอบอ้าว เครื่องปรับอากาศความร้อนไม่เพียงพอ

1.3 ขณะที่เรียนได้ยินเสียงจากภายนอกอย่างชัดเจน

#### 2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ควรสร้างห้องเรียนให้ห่างจากเสียงและกลิ่นรบกวน

2.2 ควรมีเครื่องปรับอากาศความร้อน เช่น พัดลม อย่างเพียงพอ

## หลักสูตรการเรียนการสอน

### 1. ปัญหา

- 1.1 กิจกรรมในหลักสูตรมักจะซ้ำซาก
- 1.2 ครูไม่ค่อยมีส่วนร่วมในกิจกรรม
- 1.3 หลักสูตรยังไม่เหมาะสมกับนักโทษ

### 2. ข้อเสนอแนะ

- 2.1 ควรหากิจกรรมที่มีประโยชน์และแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ
- 2.2 ครูควรจะเข้าร่วมกิจกรรมกับนักศึกษา
- 2.3 ควรใช้หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับนักโทษให้แตกต่างกับนักศึกษาผู้ใหญ่  
ข้างนอกเรียนจำ

### ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. กรมราชทัณฑ์ควรจะรับรองความประพฤติเมื่อพ้นโทษ เนื่องจากสังคมภายนอกส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับผู้ที่เคยต้องโทษทำงาน
2. กรมราชทัณฑ์ควรจะสนับสนุนและหางานให้ทำหลังจากพ้นโทษแล้ว
3. โทษยาเสพติดควรจะลดโทษให้บ้างเมื่อกระทำดีเหมือนโทษอื่น ๆ ที่ได้รับการลดโทษ
4. ควรจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัยใกล้เคียงกับสถานศึกษาภายนอก

## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา : ศึกษากรณี โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง จำนวนทั้งหมด 301 คน มีวัตถุประสงค์อยู่ 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสภาพความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข การให้บริการด้านการเรียนการสอนในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง ให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาผู้ใหญ่ สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง จำนวน 301 คน (ในที่นี้ให้ประชากรทั้งหมด)

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์นักศึกษาผู้ใหญ่ด้วยตัวของผู้วิจัยเอง ร่วมกับเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ ในโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลาง ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยวิจัย โดยได้มีการทำความเข้าใจ ชี้แจง กับผู้ช่วยวิจัยแล้ว

ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ใหญ่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 19-30 ปี ร้อยละ 40.2 สถานภาพสมรส หย่าร้าง หรือหม้าย ร้อยละ 46.5 การศึกษาอยู่ในระดับพื้นฐาน 1 ร้อยละ 34.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 ร้อยละ 92.7 ได้รับโทษเป็นครั้งแรก ร้อยละ 89.1 ได้รับโทษครั้งนี้ในช่วง 5-9 ปี ร้อยละ 47.2 มีอาชีพก่อนได้รับโทษเป็นกรรมกรรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 49.8 มีรายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ 1,000-2,000 บาท ร้อยละ 56.1 มีความรู้สึกประทับใจโรงเรียน ร้อยละ 59.5 คุณลักษณะที่นักศึกษาประทับใจมากที่สุด ได้แก่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมดี ร้อยละ 40.9

ได้รับข่าวสารของโรงเรียน ได้รับแจ้งร้อยละ 81.7 มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกร้อยละ 55.8

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่อุดมศึกษา เขตเทศบาลเมืองปาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 แยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนที่เป็นรายด้าน มี 5 ด้านคือ (1) ด้านครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 อยู่ในระดับต่ำ (2) ด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับสูง (3) ด้านสถานที่เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านบรรยากาศเกิดต่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 อยู่ในระดับต่ำ (5) ด้านหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับสูง

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ใหญ่ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ จำนวนปีที่ได้รับโทษ รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่อุดมศึกษา เขตเทศบาลเมืองปาน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ใหญ่ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อาชีพก่อนที่จะได้รับโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่อุดมศึกษา เขตเทศบาลเมืองปาน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 6.2 อภิปรายผล

1. จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสามัญ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่อุดมศึกษา เขตเทศบาลเมืองปาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าหากพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนในแต่ละด้านจะเห็นว่า

ก. ด้านครูผู้สอน นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ โดยสอบถามถึงความพึงพอใจต่อบริการด้านวิธีการสอน การแต่งกาย/มารยาท การเข้าสอน และบุคลิกภาพ เหตุที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านครูผู้สอนในระดับต่ำนั้น อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนสอนไม่สนุก น่าเบื่อ กริยามารยาทไม่สุภาพหย่อนโยน เข้าสอนไม่ตรงเวลา เข้าสอนบ้างไม่เข้าสอนบ้าง ไม่มีการเตรียมตัวในการสอน ไม่มีความเป็นกันเอง จึงทำให้นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจในด้านครูผู้สอนในเรื่องต่าง ๆ อยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้นักศึกษาผู้ใหญ่ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ครูผู้สอนควรจะสอนหนังสืออย่างเดียว ไม่ควรปฏิบัติงานราชทัณฑ์อื่น ๆ ครูผู้สอนควรจะต้องใส่ใจใส่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ข. ด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยสอบถามถึงความพึงพอใจต่อบริการด้านตำราประกอบการเรียนแบบเรียนและสมุด โต๊ะ เก้าอี้ สื่อ/ตัวอย่าง เหตุที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอนในระดับสูงนั้น อาจเนื่องมาจากอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความพอเพียงต่อจำนวนนักศึกษา สื่อ/ตัวอย่างทันสมัยไม่เก่าหรือชำรุด เพราะว่าโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัศนสถานหญิงกลางได้รับงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอน สื่อ/ตัวอย่าง เมื่อต้นปีที่ผ่านมานั่นเอง จึงทำให้นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้นักศึกษาผู้ใหญ่ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าโรงเรียนควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

ค. ด้านสถานที่เรียน นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยสอบถามถึงความพึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นสัดส่วน การมีห้องจำเป็นต่อการเรียนการสอน เหตุที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านสถานที่เรียนในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากจำนวนห้องเรียนมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา จำนวนห้องน้ำมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่ถูกสุขลักษณะ จึงทำให้นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่เรียนอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้นักศึกษาผู้ใหญ่ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรจะสร้างโรงเรียนใหม่ให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม ห้องเรียนต้องกว้างไม่แคบเกินไป

ง. ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ โดยสอบถามถึงความพึงพอใจต่อบริการด้านแสงสว่าง เสียงรบกวน กลิ่นรบกวน อุณหภูมิสถานที่เรียน เหตุที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอนในระดับต่ำนั้น อาจเนื่องมาจากในสถานที่เรียนจะได้ยินเสียงเกิดผลจากภายนอก ได้แก่กลิ่นอาหาร เพราะว่าโรงเรียนตั้งอยู่ใกล้ห้องครัว ห้องปฏิบัติงานของนักโทษ และอีกประการหนึ่งคือ สภาพครั้นย่นย้าวไม่มีเครื่องบรรเทาความร้อน เช่น พัดลม เพียงพองจึงทำให้นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้นักศึกษาผู้ใหญ่ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องเรียน

จ. ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยสอบถามถึงความพึงพอใจต่อบริการด้านเนื้อหาของหลักสูตร กิจกรรมของหลักสูตร และเกณฑ์การประเมินผล เหตุที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับสูงนั้น อาจเนื่องมาจากนักศึกษายุใหญ่สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและนำมาพัฒนาการทำงานได้เป็นอย่างดี ผลงานที่ออกมาเป็นที่น่าพอใจมากกว่าก่อนเข้าเรียนหนังสือ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นดีขึ้น มีความสามัคคีในหมู่คณะ จึงทำให้นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรการเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้นักศึกษายุใหญ่ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรจะปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาผู้ใหญ่ และเหมาะสม กิจกรรมในหลักสูตรควรจะทำให้นักศึกษายุใหญ่มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

2. จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ จำนวนปีที่ได้รับโทษ รายได้ต่อเดือนก่อนได้รับโทษ ความประทับใจในโรงเรียน การได้รับข่าวสารจากโรงเรียน ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก

สำหรับตัวแปรจำนวนครั้งที่ได้รับโทษ อาจเนื่องมาจากนักศึกษายุใหญ่ที่เคยได้รับโทษมาก่อน มีความเคยชินกับสถานที่และปรับตัวได้เร็วกว่าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับมากกว่านักศึกษายุใหญ่ที่เพิ่งเคยรับโทษ

สำหรับตัวแปรความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกเป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ที่ไม่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 57.1 มากกว่าผู้ที่มีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่ไม่มี

ความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกมีความกลัวว่าจะไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก ดังนั้นจึงมีความยินดีในการรับบริการด้านการเรียนการสอน เนื่องจากคิดว่าเป็นหนทางหนึ่งในการที่จะปรับตัวต่อสังคมภายนอกภายหลังเมื่อยุติโทษและออกจากทัณฑสถาน

ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อาชีพก่อนได้รับโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาผู้ใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสัมพันธ์ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง ผู้วิจัยจึงมีความเห็นควรปรับปรุงการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

จากการค้นพบ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอน สายสัมพันธ์ ระดับประถมศึกษา โรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน ทัณฑสถานหญิงกลาง พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้านครูผู้สอนต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งหมด โรงเรียนจึงควรพัฒนาปรับปรุงด้านครูผู้สอนให้มีคุณภาพอย่างยิ่ง โดยจัดอบรมครูผู้สอนในเรื่องของจรรยาบรรณของครูผู้สอน ศึกษามารยาทให้มี ความสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะ ให้ครูรู้จักวางแผนงาน การจัดเตรียมการสอน จัดตารางการเรียนการสอน และการเข้าสอนตรงเวลา สม่ำเสมอ พร้อมกันนั้นครูผู้สอนจะต้องเอาใจใส่ห่วงใยผู้เรียน เสียสละ มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงอำนาจเหมือนหน้าที่เป็นผู้คุม ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจเรียนมากขึ้น

ส่วนในเรื่องของความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน โรงเรียนควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการเรียน ในขณะที่เดียวกันสื่อการเรียนประเภทรูปภาพควรจัดทำให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และให้มีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้นและทั่วถึง

ในเรื่องของสถานที่เรียน โรงเรียนควรสร้างห้องเรียนเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด และจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอและสะอาด ถูกสุขลักษณะด้วย

ในเรื่องของบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอน ควรแยกสถานที่เรียนให้ห่างจากสถานที่ทำงาน และควรมีเครื่องบรรเทาความร้อนให้เพียงพอ เช่น พัดลม ซึ่งจะช่วยให้อากาศไม่ร้อนอบอ้าวจนเกินไป ทำให้นักศึกษามีสมาธิในการเรียน

และในเรื่องของหลักสูตรการเรียนการสอน โดยส่วนใหญ่แล้วไม่ค่อยมีปัญหา แต่ควรปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรให้เหมาะสมแก่นักศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการ  
เรียนการสอนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขน  
ทัศนสถานหญิงกลาง

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบัณฑิตต่าง ๆ ด้านการเรียนการสอน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักศึกษาผู้ใหญ่

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถาม  
ทั้ง 3 ส่วน ในทุกข้อคำถาม และขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการศึกษา  
วิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริง และความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว เว้นแต่คำถามที่ระบุให้ตอบมากกว่า 1 ข้อ หรือในกรณีคำตอบอื่น ๆ ที่เว้นช่องว่างไว้กรุณาตอบในแบบสอบถามด้วย

1. อายุ ..... ปี

2. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) หย่าร้างหรือหม้าย

( ) สมรสอยู่ด้วยกัน

( ) สมรสแยกกันอยู่

( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

3. การศึกษา (กำลังเรียนชั้น)

( ) พื้นฐาน 1

( ) พื้นฐาน 2

( ) พื้นฐาน 3

( ) พื้นฐาน 4

4. ระดับผลการเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปี 2540

( ) ต่ำกว่า 2.00

( ) 2.00-2.50

( ) 2.51-3.00

( ) 3.01-3.50

( ) 3.51-4.00

5. จำนวนครั้งที่ได้รับโทษ ..... ครั้ง

6. จำนวนปีที่ได้รับโทษในครั้งนี้ ..... ปี

7. อาชีพก่อนที่จะได้รับโทษ

( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) ธุรกิจ

( ) เกษตรกรรม ( ) พนักงานลูกจ้าง/โรงงาน

( ) แม่บ้าน ( ) พาณิชยกรรม/ค้าขาย

( ) งานอิสระ ( ) กรรมกรรับจ้างทั่วไป

( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

8. มีรายได้เดือนละ ..... บาท (ก่อนได้รับโทษ)
9. ท่านรู้สึกมีความประทับใจในโรงเรียนหรือไม่  
( ) ประทับใจ ( ) ไม่ประทับใจ (ข้ามไปตลทข้อ 12)
10. ท่านรู้สึกมีความประทับใจในโรงเรียนในคุณลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
( ) มีการสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตร  
( ) นักศึกษาอยู่ในระเบียบและมีวินัยด้วยความเต็มใจ  
( ) ครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่เป็นยก่างดี  
( ) บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมดี  
( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....
11. ท่านเคยได้รับข่าวสารในด้านกิจกรรมหรืออื่น ๆ ของโรงเรียนจากแหล่งต่าง ๆ  
อย่างน้อยเพียงใด  
( ) ไม่ได้รับเลย ( ) ได้รับมาก  
( ) ได้รับบ้าง
12. ท่านมีความมั่นใจในการออกไปสู่สังคมภายนอกหรือไม่  
( ) มี ( ) ไม่มี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อใจจ้ยต่าง ๆ ด้านการเรียน การสอน ได้แก่ ครูผู้สอน, ความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน, สถานที่เรียน, บรรยากาศแวดล้อมการเรียนการสอน และหลักสูตรการเรียนการสอน

ให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามความต้องการของท่าน

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
✓13	ด้านครูผู้สอน ครูผู้สอนสามารถสอนให้ท่านเข้าใจ บทเรียนได้ง่าย					
✓14	ครูผู้สอนสอนสนุก ไม่เบื่อหน่าย					
✓15	ครูผู้สอนสอนแล้วท่านได้เนื้อหาสาระ ความรู้เป็นอย่างดี					
16	ครูผู้สอนแต่งภาพเหมาะสมเมื่อมาทำ การสอน					
✓17	ครูผู้สอนมีกริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ					
✓18	ครูผู้สอนเข้าสอนตรงต่อเวลา					
✓19	ครูผู้สอนไม่มีการเตรียมตัวสอนทุก ครั้งที่เข้าสอน					
20	ครูผู้สอนเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ					
✓21	ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเคารพเชื่อถือ					
22	ครูผู้สอนยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็น กันเอง					
✓23	ครูผู้สอนมีท่าทียอบถุนและเป็นมิตร					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<b>ด้านความพอใจเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน</b>					
24	ค่าเช่าประกอบอาคารเรียนมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา					
25	แบบเรียนและสมุดมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา					
26	โต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา					
27	สื่อการเรียนประเภทรูปภาพทันสมัยและเพียงพอ					
28	สื่อการเรียนประเภทเครื่องวิดีโอมีเพียงพอ					
29	สื่อการเรียนประเภทโทรทัศน์มีเพียงพอ					
30	สื่อการเรียนประเภทวิทยุเทปมีเพียงพอ					
31	สื่อการเรียนประเภทม้วนเทปมีเพียงพอ					
32	สื่อการเรียนประเภทม้วนวิดีโอมีเพียงพอ					
33	ท่านพึงพอใจที่มีสื่อการเรียนที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์					
34	อุปกรณ์การเรียนการสอน เก่า ชำรุด					
	<b>ด้านสถานที่เรียน</b>					
35	สถานที่เรียนแบ่งออกเป็นสัดส่วนไม่ปนกัน					
36	โรงเรียนมีห้องเรียนเพียงพอแก่จำนวนนักศึกษา					
37	โรงเรียนมีห้องสมุดสำหรับค้นคว้าหาความรู้และเป็นวัสดุส่วน					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<b>ด้านสถานที่เรียน (ต่อ)</b>					
38	จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดมี ไม่เพียงพอ					
✓ 39	จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอกับจำนวน นักเรียน					
✓ 40	ห้องน้ำ สุขา สะอาดและถูกสุขลักษณะ					
41	โรงเรียนมีโรงอาหารแยกออกเป็น สัดส่วน					
42	ในโรงอาหารมีที่นั่งเพียงพอกับจำนวน นักศึกษา					
43	ในโรงอาหารมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกในการรับประทานอาหารอย่าง เพียงพอ เช่น ภาชนะใส่อาหาร และ น้ำดื่ม ช้อน					
	<b>ด้านบรรยากาศเอื้อต่อการเรียน การสอน</b>					
✓ 44	สถานที่เรียนมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ					
✓ 45	ขณะที่เรียนได้ยินเสียงเล็ดลอดจาก ภายนอกอย่างชัดเจน					
46	ขณะที่เรียนได้กลิ่นอาหาร กลิ่นอื่น ๆ ตลอดเวลา					
47	มีเครื่องบรรเทาความร้อน เช่น พัดลม เพียงพอ					
	<b>ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน</b>					
✓ 48	ท่านมีความรู้มากขึ้นจากเนื้อหา หลักสูตรที่เรียน					
49	ท่านนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ให้เป็น ประโยชน์ในภาคการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
✓ 50	ค่าน้ำค่าความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานได้เป็นอย่างดี					
51	ท่านเห็นด้วยที่มีกิจกรรมตามเนื้อหาของหลักสูตร					
52	กิจกรรมของหลักสูตรทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น					
53	กิจกรรมทำให้ท่านมีความสามัคคี					
54	กิจกรรมทำให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์					
55	ท่านเบื่อหน่ายเมื่อจะต้องร่วมในกิจกรรม					
56	เกณฑ์การประเมินผลเหมาะสม					
57	เกณฑ์การประเมินผลยุติธรรม					
✓ 58	การประเมินผลเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอช่วยให้ปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น					
59	การประเมินผลโดยวิธีทดสอบเป็นวิธีการที่ดี					
60	การประเมินผลโดยวิธีการตรวจงานเป็นวิธีที่ดี					

**ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ**

ในการเรียนการสอน ท่านพบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับครูผู้สอน ความพอเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอน สถานที่เรียน บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน, หลักสูตรการเรียนการสอน อย่างไรบ้าง

<b>ปัญหา/อุปสรรค</b>	<b>ข้อเสนอแนะ</b>
ครูผู้สอน .....	.....
.....	.....
.....	.....
ความพอเพียงอุปกรณ์การเรียนการสอน	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
สถานที่เรียน	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
หลักสูตรการเรียนการสอน	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
อื่น ๆ	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรรณิการ์ จันท์แก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการ  
บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ.  
ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมการศึกษานอกโรงเรียน. คู่มือการใช้หลักสูตรการศึกษา  
นอกโรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์การศาสนา, 2532.
- ..... จิตวิทยาการศึกษาผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2528.
- ..... เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา  
โครงการส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน.  
3 มีนาคม 2538, กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา. รวมบทความการศึกษาผู้ใหญ่ เล่ม 2.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2518.
- ก่อ สวัสดิ์พานิชย์. ลักษณะและคุณค่าของหลักสูตรที่ดี : หลักสูตรมัธยมศึกษา.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2514.
- กุลธน ธนาพงศกร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-  
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.
- กำพล เกียรติปฐมวัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน  
ทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน-  
บริหารศาสตร์, 2538.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. ปรัชญาการศึกษานอกระบบ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ยูไนเต็ด  
โปรดักชั่น, 2526.

- คณะพัฒนาสังคม และ สมาคมพัฒนาสังคม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขต. รายงานการวิจัยคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- จรรยา พาณิษฐ์ผลับไชย. การศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2530.
- ชม ภูมิภาค. เทคโนโลยีทางการสอนและการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประสานมิตร, 2524.
- ชรีณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- ชวาล แพรัตกุล. เทคนิคการวัดผล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2518.
- ชัยวงศ์ พรหมวงศ์. ระบบสื่อการสอนในเทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2523.
- ชูศรี สนิทประชากร. การประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : วัชรการพิมพ์, 2522.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ดิเรก ปลั่งดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ดิเรก ฤกษ์ห่อราย. การส่งเสริมเกษตร : หลักและวิธีการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- ทวีป อภิสวัสดิ์. การศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์, กรมการฝึกหัดครู, 2523.

- เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย  
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานเขต  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์, 2536.
- นันทวัน ช่อสือก. ทศนคติต่อการเรียนต่อของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6  
โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร-  
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- นิพนธ์ คำพา. ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณี ประสิทธิภาพ  
ในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหา-  
บัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.
- บรรจง ชูสกุลชาติ. การศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์,  
2522.
- บำเหน็จ บุชบงค์. ศึกษาองค์ประกอบด้านตัวนักเรียนและครูในฐานะเป็นตัว  
พยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมีของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา  
ปีที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,  
2531.
- บุศราคัม เรืองโกสุม. ความคิดเห็นและความมุ่งหวังต่อการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ของ  
ผู้รับการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ ระดับ 4 จังหวัดนครสวรรค์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- ปฐุม นิตมานนท์. การศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร, 2528.
- ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : บพิตรการพิมพ์,  
2525.
- ประนอ วรภูมิ. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบัน  
เทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์, 2539.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.**  
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.
- ประจวบ ภาณุจันดูล. **กฎหมายปกครอง. พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,**  
2491.
- ปัญญา หิรัญรัตน์, วิสิต ไชยวณิช และโสภณ อนุเมย์. **ความรู้พื้นฐานการศึกษา**  
**เกษตร. กรุงเทพฯ : อักษรสัมพันธ์, 2520.**
- ปิยะ อุทโย. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์**  
**ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์**  
**สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.**
- พงษ์เทพ สิตบุตร. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ**  
**ภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์**  
**ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต-**  
**พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.**
- ไพบุณย์ ทาสระคู. **การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา**  
**มหาบัณฑิต แผนกวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์-**  
**มหาวิทยาลัย, 2522.**
- ไพศาล แจ้งพานิช. **การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2536.**
- ภคมน ศีลานุกาพ. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อกิจกรรมบริการของสถาน**  
**พยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร-**  
**มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.**
- ภิญโญ สาร. **หลักการศึกษ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2522.**
- ไมหัมมัด อับดุลกาเดร์. **จิตวิทยาและเทคนิคการสอนการศึกษาผู้ใหญ่หรือการศึกษา**  
**นอกระบบโรงเรียน. ยะลา : โรงพิมพ์คุรุสัมพันธ์, 2517.**
- วิกร ตันทวุฒไธ. **การเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : ภาควิชาชีวศึกษา, คณะศึกษา-**  
**ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2518.**
- วิชัย วงศ์ใหญ่. **พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม.**  
2521.

- วินัย จิตต์ปรุง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ :  
ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. ภาคนิพนธ์ปริญญา-  
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- วิไล ตั้งจิตสมคิด. ปรัชญาและหลักการศึกษานอกระบบ. กรุงเทพฯ : โอเอส-  
พรินติ้งเฮ้าส์, 2531.
- วิไลเด็กลน พรอนันต์. ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติตนต่อการได้รับคุ้มครองกรณี  
ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.  
2533 ในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหา-  
บัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- วีระชัย มีชอธรรม และ สุพัตรา เพชรสุทธิ. การศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ :  
อักษรบัณฑิต, 2521.
- สมบัติ มหารศ. การประถมศึกษา. กาศสินธุ์ : โรงพิมพ์ประสานมิตร, 2520.
- สมพร ตั้งสะสม. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ  
บริหารทางการแพทย์ ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณี  
ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- ส่วนส่งเสริมการศึกษาอากรม, สำนักพัฒนาพฤตินิสัย, กรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย.  
แผนปฏิบัติการด้านการศึกษาและพัฒนาจิตใจของกรมราชทัณฑ์ ปี  
งบประมาณ 2538-2540. กรุงเทพมหานคร.
- สันต์ ธรรมบำรุง. หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์  
กรมการฝึกหัดครู, 2527.
- สันหัต ไบลี. ความพึงพอใจในการปลูกยางพาราของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ  
เร่งรัดการปลูกยางพาราเพื่อกระจายรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ในจังหวัดเลย ระหว่าง พ.ศ. 2531-2538. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน-  
บริหารศาสตร์, 2537.

- สำรวช เกษกุล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภออุซันต์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร-  
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- สุจิตรา พัฒนะภูมิ. การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ : ศึกษากรณีสำนักงานคณะ  
กรรมการข้าราชการครู. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหาร-  
รัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- สุดจิต จันทระพิน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการปกครอง  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- สุนทร โครบรรเทา. การศึกษาผู้ใหญ่ : พื้นฐานการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ  
กระทรวงศึกษาธิการ, 2530.
- สุนันท์ ศลโกสม. การวัดพฤติกรรมด้านความรู้และความคิด. เอกสารวิชาการ  
โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย, 2524.
- สุภาพร วิชาธร. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง  
สถิติและทัศนคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ โดยวิธีเรียนเป็นคณะกับเรียนเป็น  
ชั้นเรียนปกติ สำหรับนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียน  
คำเขื่อนแก้วชนูปถัมภ์ จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- เสาวณิต ตั้งตระกูล. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ  
บริเวณชายหาดหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2533.
- ทลวย จำปาเทศ. จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, 2533.
- อมรา พงศาพิชญ์. รายงานผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลภายในและภายนอกกับการ  
เปลี่ยนแปลงของสังคม. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย โครงการจัดทำ  
แผนอุดมศึกษาระยะยาว พ.ศ. 2533-2547, 2535.
- อุ้นตา นพคุณ. การศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2533.

## ภาษาอังกฤษ

- Allport, G.W. "Attitude" **Handbook of Social Psychology**. Worcester, Mass. : Clark University Press, 1935.
- Beauchamp, George A. **Curriculum Theory**. Boston : Allyn and Bacon, 1968.
- Datton, Farland E. Mc. **Personnal Management : Theory and Practice**. New York : The MacMillan Company, 1968.
- Good, Carter V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Co., Inc., 1973.
- Kidd, J.R. **How Adults Learn**. New York : Association Press, 1973.
- Knowles, Malcolm S. **The Adult Learner : A Neglected Species**. 2<sup>nd</sup> ed. Houston : Gulf Pub. Cp., 1979.
- Lucy, Gilbert, Dennis W.H. and Birkhead G. "Equity in Local Service Distribution." **Public Administration Review** 37 (1977) : 687-397.
- McCullough, J.S. **Management in the Public Service : The Best for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc., 1954.
- Penchansky, Roy and Thomas, William J. "The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction." **Medical Care**. Vol. 19, 1981.
- Roger, J. **Adult Learning**. London : Penquin Book, 1979.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration**. Bangkok : Thammasat University Press. 1986.
- Tiffin, Joseph and McCounuck, Esnear J. **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, 1965.
- Vroom, W.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964.

Wallestein, Harrey A. **Dictionary of Phychology Maryland**. Penquin Book, 1971.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York :  
Free Press, 1966.

Wolman, Benjamin B. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld  
Company, 1973.

