

**ชื่อการค้นคว้าแบบอิสระ** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการ  
สอนภาษาต่างประเทศที่สองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย  
โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

**ชื่อผู้เขียน** นางสาวพรทิพย์ เดชนิติรัตน์

**วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์สงคราม	เชาวน์ศิลป์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิสมัย	วิบูลย์สวัสดิ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์	ภูประเสริฐ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองของนักเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดาราวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลลักษณะทางประชากร แบบวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สอง และแบบวัดบุคลิกภาพ MPI วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปี แผนการเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม และระดับการศึกษาของมารดาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่นักเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันในด้านระดับการศึกษาของบิดาและรายได้เฉลี่ยของครอบครัว มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. นักเรียนที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันในด้าน เก็บตัว – ห้วนไหว, เก็บตัว - มั่นคง, แสดงตัว - ห้วนไหว, แสดงตัว – มั่นคง มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากแต่เมื่อจำแนกเฉพาะมิติเก็บตัวและแสดงตัว พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านลักษณะครูผู้สอน และด้านการประยุกต์ใช้ภาษาต่างประเทศที่สอง ( $r = 0.20, 0.22, 0.56$  และ  $0.37$  ตามลำดับ ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title	Senior High School Students' Expectations and Satisfaction towards Educational Services in Teaching the Second Foreign Languages at Dara Academy in Chiang Mai	
Author	Miss Porntip Dechnitirat	
M.S.	Industrial and Organizational Psychology	
Examining Committee	Assoc. Prof. Songkram Chowsilpa	Chairman
	Assistant Prof. Pismai Wibulswasdi	Member
	Assistant Prof. Kannikar Bhuprasert	Member

### ABSTRACT

The purposes of this study were to compare the expectations and satisfactions of senior high school students having different demographic characteristics and personalities, and also to study the relationship between expectations and satisfactions to the educational services in teaching the second foreign languages. The sample were 300 Dara Academy senior high school students in Chiangmai Province, obtained by stratified random sampling. The research materials consisted of the Demographic data questionnaire, the scale for measuring senior high school students' expectations and satisfactions and the Maudsley Personality Inventory (MPI). The collected data were analyzed by SPSS for WINDOWS through the application of ANOVA and Pearson Correlation Coefficient.

The result were as follows:

1. Students who were in different levels, sections, G.P.A grades and mother's educations showed significant difference of expectations and satisfactions towards educational services in teaching the second foreign languages at .05 level. But there were not any significant difference of expectations and satisfactions among students who had different demographic data regarding their father's education, and family incomes

2. No significant difference of expectations and satisfactions towards educational services in teaching the second foreign languages among the students who had different personality dimension : introvert – neurotic , introvert – stable, extrovert – neurotic and extrovert – stable . But when students having different personality dimension consisting of introvert group and another extrovert group were separate, the significant difference of expectations and satisfaction was found at .05 level.

3. The significant positive relationship between two variables was found at .05 level in part of curriculum contents, classroom activities, teacher's characteristics and application of the second foreign languages. ( $r = 0.20, 0.22, 0.56$  and  $0.37$  respectively). But there are no positive relationship between expectations and satisfactions as aspect of learning -supporting factors.