

รายงานวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน รายวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ

ผู้วิจัย
นายบุญเกียรติ ใจสว่าง
ครู

สาขาวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๙

คำนำ

รายงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๙ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินและพัฒนาคุณภาพการสอน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อวางแผนปรับปรุงให้การจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนต่อไป

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานงานวิจัยฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน ผู้ที่สนใจอย่างมาก และหากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำในครั้งต่อไป กรุณาแจ้งผู้จัดทำจะขอบพระคุณยิ่ง

นาบุญเกียรติ ใจสว่าง
ผู้วิจัย

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ

ผู้วิจัย นายบุญเกียรติ ใจสว่าง

สถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาแผนกวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จำนวน ๑๒ คน ซึ่งเป็นนักศึกษาที่เรียนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๗ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ย ๕ ระดับ

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเตรียมการสอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ด้านกระบวนการสอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ด้านความรับผิดชอบในการสอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ด้านการวัดและประเมินผล มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม และจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	๒
สมมติฐานการวิจัย	๒
ขอบเขตการวิจัย	๒
กรอบแนวคิดการวิจัย	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
แนวคิดความพึงพอใจ	๔
การจัดการเรียนการสอน	๙
หน้าที่ครู	๑๒
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๒
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๔
๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๕
ตอนที่ ๒ ผลความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา	๒๖
บทที่ ๕ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๓๓
สรุปการวิจัย	๓๓
อภิปรายผล	๓๕
ข้อเสนอแนะ	๓๕
บรรณานุกรม	๓๖

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๕

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... รวมทุกด้าน..... ๒๕

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... ด้านด้านการเตรียมการสอน..... ๒๗

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... ด้านกระบวนการสอน..... ๒๘

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... ด้านความรับผิดชอบในการสอน..... ๒๙

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... ด้านการวัดและประเมินผล..... ๓๐

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม..... ๓๑

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ..... ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร..... ๓๒

บทที่ ๑

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิรูปการศึกษา โดยให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อรองรับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ให้ความสำคัญสูงสุดในกระบวนการปฏิรูปการเรียนรู้ ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง รู้จักแสวงหาความรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต แนวทาง การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด กระบวนการในการจัดการเรียนรู้ต้องให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการคิดและฝึกปฏิบัติให้คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ โดยจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่ผสมผสาน สาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างสมดุลสอดคล้องกับความสนใจความถนัด และความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน มีการสอดแทรกคุณธรรม ค่านิยมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ควบคู่ไปกับเนื้อหาวิชา ประสบการณ์เรียนรู้ของผู้เรียน โดยต้องยึดหลักให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งก็คือการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

ประกอบกับ ในสังคมปัจจุบัน การดำเนินงานในหน่วยงานทางการศึกษา มีการแข่งขันในการพัฒนาหน่วยงานของตนเพื่อการดำเนินการให้ได้มาตรฐาน และผ่านการประกันคุณภาพการศึกษาตามหมวด ๖ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ การปรับเปลี่ยน แนวทางการจัดการเรียนการสอนตามพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดแนวทางไว้ในมาตรา ๒๔ คือ จัดเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง จัดกิจกรรมให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติให้นักเรียนคิดเป็น ทำเป็น ปลูกฝังคุณธรรมทุกสาขาวิชา โดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี เป็นคนเก่ง และมีความสุขอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ในการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับเปลี่ยนกิจกรรมในการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ รวมถึงมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

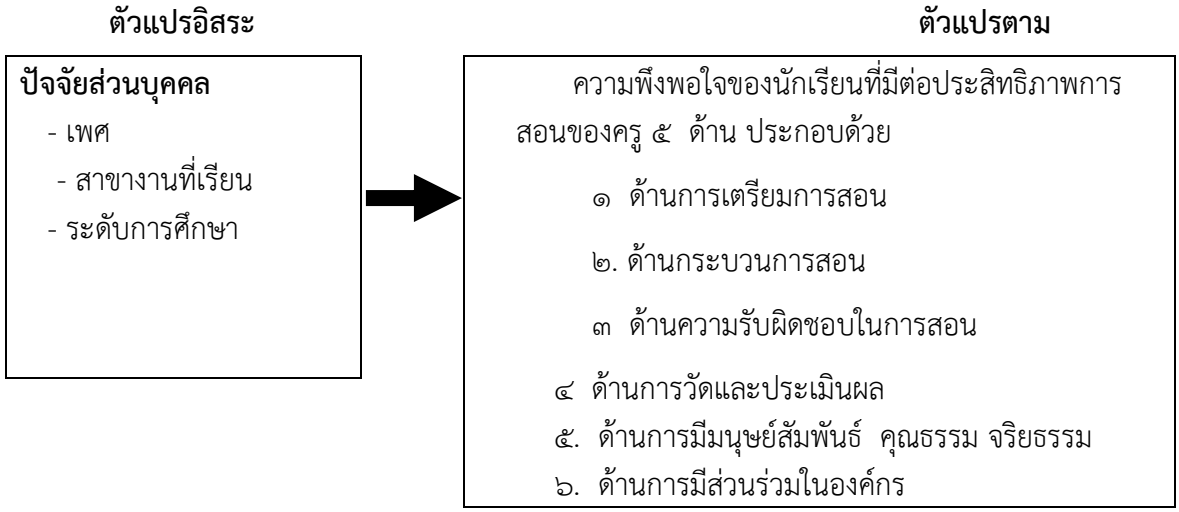
๑.๑ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๙ ที่เรียนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ

๒. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สาขางานที่เรียน และระดับการศึกษา

๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใน ๖ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเตรียมการสอน ด้านกระบวนการสอน ด้านความรับผิดชอบในการสอนด้านการวัดและประเมินผล ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์คุณธรรม จริยธรรม และ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนของครู ในรายรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ได้แก่การเตรียมการสอน ความรับผิดชอบในการสอน การวัดและประเมินผล และ การมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม

๒. การเตรียมการสอน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อ การเตรียมตัวของครูก่อนการสอน เช่น การเตรียมการสอน การเตรียมสื่อการสอน เป็นต้น

๓. ความรับผิดชอบในการสอน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อบุคลิกภาพความรับผิดชอบในการสอนของครู เช่น การตรงต่อเวลา เป็นต้น

๔. การวัดและประเมินผล หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อ การวัดและประเมินผล ของครู ในรายรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ เช่น การวัดผลตามสภาพจริง มีความเที่ยงตรง ยุติธรรม เป็นต้น

๕. การมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อ บุคลิกภาพของครู ในการการควบคุมอารมณ์ การพูด เป็นต้น

๖. การมีส่วนร่วมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อบุคลิกภาพของครู ในการร่วมมือ ร่วมกิจกรรม ต่างๆ

ประโยชน์ของการวิจัย

ได้ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนของครู ในรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ

- เป็นแนวทาง สำหรับครูผู้สอนในการพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้สรุปนำเสนอรายละเอียดต่างๆ ดังหัวข้อต่อไปนี้ คือ

๑. แนวคิดความพึงพอใจ
๒. การจัดการเรียนการสอน
๓. หน้าที่ครู
๔. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความพึงพอใจ

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๒๑) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ สนใจ ชอบใจ ว่า ความพึงพอใจเป็นคำนามของกิริยาที่บ่งบอกให้รู้ถึงสภาวะของความรู้สึกพอใจ โดยคำว่าพอใจ หมายถึง การได้บรรลุความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของบุคคล การได้บรรลุหรือการได้ตอบสนองบางสิ่งที่เรียกร้องหรือเป็นข้อแม้ การยอมตาม การมีอิสระจากความสงสัยอย่างเพียงพอ หรือทำให้คล้อยตาม

Laurence (๑๙๖๙) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือการกำหนดสิ่งที่ทำให้พอใจ

Wolman (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (Oskamps , ๑๙๘๔ อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต ๒๕๔๑, : ๕๗ – ๕๘) มีความหมายอยู่ ๓ นัยด้วยกันคือ

๑). ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

๒). ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

๓). ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล

ไศลทิพย์ จารุภูมิ (๒๕๓๔) ได้กล่าว ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข หรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

มณี โพธิเสน (๒๕๔๓ : ๑๑) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

ดิเรก (อ้างถึงใน เสกสรร ธรรมวงศ์, ๒๕๔๑) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (๒๕๒๖:๗๔) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั้นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ไต้ผลการเรียนดีขึ้นนั้นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔ : ๑๕) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงที่สุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

๓. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ๒๕๓๕ : ๒๔-๓๗)

๓.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อ ให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๓.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

๔. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ๒๕๓๕ : ๓๘-๔๐)

๔.๑ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔.๒ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๔.๓ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการ บริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

๔.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

๔.๕ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

๕. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยม ศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติ ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service

satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

๕.๑ **การศึกษาความพึงพอใจในงาน** (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำ งาน ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและ ประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

๕.๑.๑ ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มี ลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom ๑๙๖๗, หน้า๙๐) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้ บุคคลเกิดความพอใจในงาน

๕.๑.๒ ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทาย ที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการ หาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

๕.๑.๓ การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความ รู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

๕.๑.๔ เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการ ทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

๑) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดี ขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

๒) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรัก ใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

๕.๑.๕ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึง พอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ **การศึกษาความพึงพอใจในบริการ** (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนด ขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึง พอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะ เห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

๕.๒.๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะคือ ความรู้สึก ทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๕.๒.๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้นองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือ ผิด ดีหรือไม่ดี

๕.๒.๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่ จำเป็น ต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผง ออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศ ทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

๖. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะปัจจัยความเจริญก้าวหน้าที่สำคัญ ประการหนึ่งคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (๑๙๕๔ : ๓๙๗ – ๔๐๐) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมอง ว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample ervice) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ห้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม้ใช่ยึดความ พอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างเก้าหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรับคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การจัดการเรียนการสอน

๑. ความหมายการเรียนรู้

Good (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงต่อการตอบสนองของพฤติกรรมที่เกิดประสบการณ์อันได้มาจากการการรับรู้

Gove (๑๙๗๕) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการในการเกิดและการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ นิสัย ซึ่งได้จากสิ่งเร้ามากระตุ้นอินทรีย์ ตลอดจนประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกหัดและการปฏิบัติ

จำเนียรช่วงโชติ (๒๕๑๙) ได้สรุปความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ ความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนี้ ทำให้ผู้เรียนเผชิญกับสถานการณ์ชนิดเดียวกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม

เอนกกุล กรีแสง (๒๕๑๒) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์ การเปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางอวัยวะ ทางสติปัญญา ทางสังคม หรือทางอารมณ์ก็ได้ และการเรียนรู้นั้นเกิดได้โดยไม่เลือกเวลาและสถานที่จะมีการสอนหรือไม่มีการสอนก็ได้ ซึ่ง

อรพันธุ์ ประสิทธิรัตน์ (๒๕๒๘) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการถาวรที่ทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน เช่น การอ่าน การนับเลขนอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างที่ซับซ้อน เช่น การเรียนรู้นามธรรม อารมณ์ การคิดหาเหตุผลและอื่น ๆ อีกด้วย

พรรณี ช. เจนจิต (๒๕๒๘) ให้คำนิยามของการเรียนรู้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์

สรุปได้ว่าการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนได้จากการได้ยินการสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวดกวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไขและสถานการณ์เรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

๒. องค์ประกอบของการเรียนรู้

สมศักดิ์ เจียมทะวงษ์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นในตัวบุคคลได้และจะมีปริมาณมากน้อย หรือมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการคือ

๑) แรงจูงใจ คือ คนเราจะเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากมีแรงจูงใจสูงในบทที่เรียน เช่น เรื่องแปลกใหม่ น่าตื่นเต้น หรือตรงกับความต้องการ

๒) กระบวนการสอน กระบวนการสอนที่ส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นกระบวนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้อย่างชัดไม่สับสนงุนงง

๓) กระบวนการเรียน คือ บุคคลจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าและการเรียนรู้นั้นจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการเรียนว่าได้มีโอกาสสัมผัสกับสิ่งเร้าโดยตรง มากน้อยเพียงใด

เอนกกุล กรีแสง (๒๕๑๒) ให้ความเห็นว่าการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้จึงประกอบด้วย องค์ประกอบ ๗ ประการ เช่นเดียวกับองค์ประกอบของพฤติกรรม คือ

๑) ความมุ่งหมาย หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนหวังว่าจะได้รับ

๒) ความพร้อม หมายถึง ความสามารถที่จะเรียนรู้ในเด็ก ซึ่งขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะทางร่างกายและสติปัญญา

๓) สถานการณ์ หมายถึง วัตถุสิ่งของและบุคคลอื่น ๆ ที่แวดล้อมตัวผู้เรียน

๔) การแปลความหมาย หมายถึง การพิจารณาเชื่อมโยงประสบการณ์เก่าและใหม่เข้าด้วยกัน และเลือกวิธีการตอบสนองที่คาดว่าจะให้ผลสมดังความมุ่งหมาย

๕) การตอบสนอง หมายถึง การกระทำตามวิธีการที่คาดว่าจะให้ผลดีที่สุด ในสถานการณ์นั้น ๆ

๖) ผลที่ตามมา เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการตอบสนอง

๗) ปฏิกิริยาย้อนกลับ

จากคำกล่าวเรื่ององค์ประกอบของการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นนั้น Gagne (อ้างในสาโรจน์ แพ่งยัง, ๒๕๒๙) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของการเรียนรู้ได้ ๓ ประการ ดังนี้

๑) ผู้เรียน

๑.๑) การที่ผู้เรียนมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าโดยผู้เรียนจะตอบสนองสัญญาณโดยการกระทำซ้ำ ๆ

๑.๒) ผู้เรียนสามารถจำแนกความแตกต่าง ๆ และเข้าใจลำดับขั้นต่าง ๆ และแยกแยะได้

๑.๓) ผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสรุปเป็นหลักการได้

๒. สถานการณ์สิ่งเร้า

๒.๑) การเรียนรู้จะต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ที่จะเล่าให้ผู้เรียนตอบโดยทราบจุดมุ่งหมายของการเรียน

๒.๒) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของถ้อยคำหรือภาพที่ใช้

๒.๓) การเรียนรู้เกิดจากการนำหลักการและกฎเกณฑ์ไปใช้จนเกิดความคิดและนำหลักการนั้นไปแก้ปัญหาได้

๓. การตอบสนองของผู้เรียน

๓.๑) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการตอบสนองอย่างตั้งใจ

๓.๒) การเรียนรู้โดยมโนมติ คือ เมื่อเรียนรู้แล้วเกิดการตอบสนองและสามารถสรุปได้

๓. สื่อการเรียนการสอน

Gerlach and Ely (๑๙๘๐) ได้ให้คำจำกัดความของสื่อการเรียนการสอนไว้ว่า หมายถึง บุคคล วัสดุ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ครู หนังสือ และสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนล้วนเป็นสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น

Brown and Harcleroad (๑๙๘๕) กล่าวว่า วัสดุใดก็ตามที่ซึ่งช่วยให้เกิดการเรียนรู้แล้วเรียกว่าสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น เช่น ของจริง หุ่นจำลอง โทรทัศน์ แผนที่ เป็นต้นวัสดุเหล่านี้ไม่เพียงแต่กระตุ้นโสตสัมผัสและจักษุสัมผัสเท่านั้น แต่อาจมีวิธีอื่นที่กว้างขวาง ออกไปในการสร้างประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมให้แก่ผู้เรียนอีกด้วย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (๒๕๓๒) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนไว้ว่า หมายถึง วัสดุ (สิ่งสิ้นเปลือง) อุปกรณ์ (เครื่องมือที่ไม่ผุพังได้ง่าย) และวิธีการ (กิจกรรมละคร เกม การทดลอง ฯลฯ) ที่ใช้เป็น สื่อกลางให้ผู้สอนสามารถส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เจตคติ (อารมณ์ ความรู้ ความสนใจ ทัศนคติ และค่านิยม) และทักษะไปยังผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมบูรณ์ สงวนญาติ (๒๕๓๔) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง ที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัตถุสิ่งของที่มีอยู่ในธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้นมา รวมทั้งวิธีการสอนและกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ

สุโชติ ดาวสุโข และ สาโรจน์ แพ่งยัง (๒๕๓๕) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า หมายถึงสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เป็นตัวกลางถ่ายทอดความรู้ หรือช่วยในการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนเป็นผู้ใช้เพื่อช่วยในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิดานันท์ มลิทอง (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า หมายถึง สื่อชนิดใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง แผนภูมิ ฯลฯ ซึ่งบรรจุเนื้อหาการสอน สิ่งเหล่านี้เป็นวัสดุอุปกรณ์ทางกายภาพที่นำมาใช้ทางเทคโนโลยีการศึกษา เป็นเครื่องมือสำหรับให้ผู้สอนถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่ผู้สอนวางไว้เป็นอย่างดีสรุปได้ว่า “สื่อการเรียนการสอน” หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์และเทคนิควิธีการทั้งหลายที่ใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์และมีระสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หน้าที่ครู

ครู หมายถึง ผู้อบรมสั่งสอน; ผู้ถ่ายทอดความรู้ ผู้สร้างสรรค์ภูมิปัญญา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของสังคมและประเทศชาติ

คำว่า **หน้าที่ (Duty)** ตามความหมายใน Dictionary of Education นั้น หมายถึง สิ่งที่ทุกคนต้องทำ โดยปกติแล้วภาวะจำยอมจะเป็นไปตามหลักศีลธรรมแต่บางครั้งก็เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อตกลง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕ ได้ให้ความหมายของ หน้าที่ ไว้ ดังนี้ คือ กิจที่ควรทำ,กิจที่ต้องทำ,วงแห่งกิจการ, สำหรับคำว่า ความรับผิดชอบ ให้ความหมายไว้ ดังนี้ คือการยอมรับตามผลที่ดีและไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป webster s third New Internetionary dictionary ได้ให้คำนิยามของ ความรับผิดชอบ ไว้ ดังนี้

- ความรับผิดชอบด้านศีลธรรม กฎหมาย หรือ จิตใจ
- ความไว้ใจ ความเชื่อถือได้

Dictionary of Education ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ ไว้ว่า “หน้าที่ประจำของแต่ละบุคคล เมื่อเขาได้รับมอบหมายให้งานอย่างใดอย่างหนึ่ง” ส่วนความหมายของครู ในที่นี้จะอธิบายตามรูปคำภาษาอังกฤษ คือ “Teachers” โดยสรุปจากคำอธิบายของ ยนต์ ชุ่มจิต (๒๕๓๑: ๔๙–๕๕) ในหนังสือ ความเป็นครู ดังนี้

T (Teaching) – การสอน หมายถึง การอบรมสั่งสอนศิษย์ให้มีความรู้ ความสามารถในวิชาการทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของครูทุกคนทุกระดับชั้นที่สอน ตามระเบียบคุรุสภาว่าด้วยจรรยามารยาทและวินัยตามระเบียบประเพณีของครู พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๓ กำหนดไว้ว่า ครูต้องตั้งใจสั่งสอนศิษย์และปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เกิดผลดีด้วยเอาใจใส่ อุทิศเวลาของตนให้แก่ศิษย์จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้ และในข้อ ๖ กำหนดไว้ว่า ครูต้องถ่ายทอดวิชาความรู้โดยไม่บิดเบือนและปิดบังอำพรางไม่นำ หรือยอมให้นำผลงานทางวิชาการของตนเองไปใช้ในทางที่ทุจริตหรือเป็นภัยต่อมนุษย์ชาติ จากข้อกำหนดทั้ง ๒ ข้อ ที่นำมากล่าวนี้จะเห็นว่าหน้าที่ของครูที่สำคัญคือการอบรมสั่งสอนศิษย์ การถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ศิษย์ โดยเฉพาะในข้อ ๓ ของระเบียบประเพณีของครู พ.ศ. ๒๕๒๖ นี้ ถือว่าการอบรมสั่งสอนศิษย์เป็นหน้าที่ที่สำคัญมาก จะละทิ้งหรือทอดทิ้งไม่ได้เพราะถ้าหากครูละทิ้งการสอน ก็คือครูละทิ้งหน้าที่ของครูซึ่งการกระทำเช่นนั้นจะมีผลต่อการเจริญ เติบโตทางความคิดและสติปัญญาของศิษย์เป็นอย่างมาก กล่าวคือ ศิษย์ของครูจะไม่ได้รับการพัฒนา ความคิด ความรู้ และสติปัญญา หรือได้รับบ้างแต่ก็ไม่เจริญเติบโตเท่าที่ควร ดังนั้นครูทุกคนควรตระหนักในการสอนเป็นอันดับแรกโดยถือว่าเป็นหัวใจของความเป็นครูคือการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นคนดีมีความรู้ในวิทยาการทั้งปวง ซึ่งการที่ครูจะปฏิบัติหน้าที่ในการสอนของครูได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์นั้น ซึ่งสำคัญที่ครูต้องเพิ่มสมรรถภาพในการสอนให้แก่ตนเอง

E(Ethics) - จริยธรรม หมายถึงหน้าที่ในการอบรมจริยธรรมให้แก่นักเรียนซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งนอกจากการสั่งสอนในด้านวิชาความรู้โดยทั่วไปนอกจากนี้ครูทุกคนจะต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีจริยธรรมอันเหมาะสมอีกด้วยเพราะพฤติกรรมอันเหมาะสมที่ครูได้แสดงออกจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปลูกฝังศรัทธาให้ศิษย์ได้ปฏิบัติตาม

A (Academic) – วิชาการ หมายถึง ครูต้องมีความรับผิดชอบในวิชาการอยู่เสมอ กล่าวคือ ครูต้องเป็นนักวิชาการอยู่ตลอดเวลา เพราะอาชีพของครูต้องใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ ดังนั้นครูทุกคนต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เป็นประจำ หากไม่กระทำเช่นนั้นจะทำให้ความรู้ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมานั้นล้าสมัย ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ ซึ่งมีอย่างมากมายในปัจจุบัน

C (Cultural Heritage) – การสืบทอดวัฒนธรรม หมายถึงครูต้องมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมจากคนรุ่นหนึ่งให้ตกทอดไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง หรือ รุ่นต่อ ๆ ไป ซึ่งมีวิธีการที่ครูจะกระทำได้ ๒ แนวใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

๑. การปฏิบัติตามวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามอย่างถูกต้องเป็นประจำ กล่าวคือ ครูทุกคนจะต้องศึกษาให้เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติอย่างถ่องแท้เสียก่อน ต่อจากนั้นจึงปฏิบัติตามให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้ศิษย์และประชาชนทั่วไปยึดถือเป็นแบบอย่าง เช่น การแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ การแสดงความเคารพและกิริยามารยาทแบบไทย

๒. การอบรมสั่งสอนนักเรียนให้เข้าใจในวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของไทยอย่างถูกต้องและในขณะเดียวกันก็กระตุ้นส่งเสริมให้นักเรียนได้ประพฤติปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามแบบฉบับอันดีงามที่บรรพบุรุษได้ยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา

H (Human Relationship) – มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีของครูต่อบุคคลทั่วๆไป เพราะการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ครูสามารถปฏิบัติหน้าที่ของครู ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของครูยังช่วยทำให้สถาบันศึกษาที่ครูปฏิบัติงานอยู่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้น ครูทุกคนจึงควรถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งที่จะต้องคอยผูกมิตรไมตรีอันดีระหว่าง บุคคลต่าง ๆ ที่ครูมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างครูกับบุคคลต่าง ๆ อาจจำแนกได้ ดังนี้

<u>ครูกับนักเรียน</u>

ครูกับนักเรียนนับว่าเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด จนกระทั่งในอดีตยกย่องให้ครูเป็นบิดาคนที่สองของศิษย์ ผู้ปกครองเมื่อส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนก็ฝากความหวังไว้กับครู กล่าวคือ มอบภาระต่าง ๆ ในการอบรมดูแล ลูกหลานของตนให้แก่ครู ดังนั้น ครูจึงควรปฏิบัติหน้าที่ของครูให้สมบูรณ์ที่สุด และควรสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีระหว่างครูและศิษย์ให้แน่นแฟ้น ให้ศิษย์มีความรู้สึกฝังใจตลอดไป วิธีการที่ครูควรจะทำต่อศิษย์ เช่น

๑. สอนศิษย์ให้เกิดความสามารถในการเรียนรู้ในวิชาการต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่ครูจะกระทำได้

๒.สอนให้นักเรียนหรือศิษย์ของตนมีความสุขเพลิดเพลินกับการเล่าเรียนไม่เบื่อหน่ายอยากจะเรียนอยู่เสมอ

๓. อบรมดูแลความประพฤติของศิษย์ให้อยู่ในระเบียบวินัยหรือกรอบของคุณธรรม ไม่ปล่อยให้ศิษย์กระทำชั่วด้วยประการทั้งปวง

๔. ดูแลความทุกข์สุขอยู่เสมอ

๕. เป็นที่ปรึกษาหารือ ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ศิษย์

<u>ครูกับครู</u>

ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับครูนับว่ามีความสำคัญมากที่สุดต่อการพัฒนาวิชาชีพครู เพราะครูกับครูที่ทำงานสอนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน เปรียบเสมือนบุคคลที่เป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน หากสมาชิกในครอบครัวเดียวกันมีความสมานสามัคคีอันดีต่อกันแล้ว นอกจากจะทำให้การอบรมสั่งสอนนักเรียนเป็นไปอย่างมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยให้การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ การพัฒนาสถานศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพครูก็จะดำเนินไปอย่างรวดเร็ว วิธีที่ครูควรปฏิบัติต่อครู เพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ต่อกัน เช่น

๑.ร่วมมือกันในการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นพลเมืองดีของชาติอย่างสม่ำเสมอ

๒.ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางด้านวิชาการ เช่น การแนะนำการสอน, แนะนำเอกสารหรือแหล่งวิทยาการให้

๓. ช่วยเหลืองานส่วนตัวซึ่งกันและกันเท่าที่โอกาสจะอำนวย

๔. ทำหน้าที่แทนกันเมื่อคราวจำเป็น

๕.ให้กำลังใจในการทำงานซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจจะแสดงออกในรูปของวาจาหรือการกระทำก็ได้

๖.กระทำตนให้เป็นผู้มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อกันเสมอ ไม่แสดงตนในทำนองยกตนข่มท่านหรือแสดงตนว่าเราเก่งกว่าผู้อื่น

<u>ครูกับผู้ปกครอง</u>

ผู้ปกครองนักเรียนเป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาเล่าเรียนของศิษย์และความก้าวหน้าของสถานศึกษา โรงเรียนใดที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้ปกครองนักเรียนเข้ามาใกล้ชิดโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ โรงเรียนนั้นจะสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วทั้งด้านคุณภาพการเรียนของนักเรียนและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคมรอบ ๆ โรงเรียน วิธีการที่ครูสามารถสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้ปกครองนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

๑. แจ้งผลการเรียนหรือความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบเป็นระยะๆ

๒.ติดต่อกับผู้ปกครองเพื่อช่วยแก้ปัญหาของศิษย์ในกรณีที่ศิษย์มีปัญหาทางการเรียน ความประพฤติ สุขภาพ อื่น ๆ

๓. หาเวลาเยี่ยมเยียนผู้ปกครองเมื่อมีโอกาสอันเหมาะสม เช่น เมื่อได้ข่าวการเจ็บป่วย หรือสมาชิกในครอบครัวถึงแก่กรรม เป็นต้น

๔. เชิญผู้ปกครองร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เช่น การแข่งขันกีฬา ประจำปี งานแจกประกาศนียบัตร หรืองานชุมนุมศิษย์เก่า เป็นต้น

๕. เมื่อได้รับเชิญไปร่วมงานของผู้ปกครองนักเรียน เช่น งานอุปสมบท งานขึ้นบ้านใหม่ งานมงคลสมรส เป็นต้น ต้องพยายามหาเวลาว่างไปให้ได้

๖. ครูควรร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ และอาชีพให้ผู้ปกครองและประชาชนในท้องถิ่นบ้างจะทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญของครูผู้สอนมากยิ่งขึ้น

๗. เมื่อชุมชนได้ร่วมมือกันจัดงานต่าง ๆ เช่น งานประจำปีของวัด หรือ งานเทศกาลต่าง ๆ ครูควรให้ความร่วมมืออยู่อย่างสม่ำเสมอ

๘. ครูควรแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง โดยให้ผู้ปกครองได้ทราบเป็นระยะ ๆ ซึ่งอาจจะส่งข่าวสารทางโรงเรียน หรือการติดประกาศตามที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านก็ได้

นอกจากครูจะต้องพยายามสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งถือว่า เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับครู และครูก็ต้องเกี่ยวข้องด้วยตลอดเวลาแล้ว ยังมีกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่ครูจะต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีด้วยอีก

E (Evaluation) – การประเมินผล หมายถึงการประเมินผลการเรียนการสอนนักเรียนซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งอีกประการ หนึ่งของครูเพราะการ ประเมิน ผลการเรียนการสอนเป็นการวัดความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ในด้านต่างๆหากครูสอนแล้วไม่มี การประเมินผลหรือวัดผลครูก็จะไม่ทราบได้ว่าศิษย์ มีความเจริญก้าวหน้าในด้านใดมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ครูจึงควรจะระลึกอยู่เสมอว่า ณ ที่ใดมีการสอน ทีนั่นจะต้องมีการสอบ สำหรับการประเมินผลการเรียนการสอนของนักเรียนนั้น ครูสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ ได้หลายวิธี ทั้งนี้อาจจะใช้หลาย ๆ วิธีในการประเมินผลครั้งหนึ่งหรือเลือกใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในการประเมินผลการเรียนการสอนนั้นมีหลายวิธีเช่น

๑. การสังเกต หมายถึง การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน การร่วมกิจกรรมกลุ่มหรือความตั้งใจในการศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ หมายถึง การสัมภาษณ์เพื่อต้องการทราบความเจริญ ก้าวหน้าทางด้านการเรียนของนักเรียน ซึ่งอาจจะเป็นการสัมภาษณ์ในเนื้อหาวิชาการที่เรียน วิธีการเรียน หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

๓. การทดสอบ หมายถึง การทดสอบความรู้ในวิชาการที่เรียน อาจจะเป็นการทดสอบทางภาคทฤษฎีหรือภาคปฏิบัติก็ได้ ถ้าจะให้ได้ผลดียิ่งขึ้นก็ควรมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการเรียนการสอนทุก ๆ วิชา

๔. การจัดอันดับคุณภาพ หมายถึง การนำเอาผลงานของนักเรียนแต่ละคนในกลุ่มมาเปรียบเทียบกันในด้านคุณภาพ แล้วประเมินคุณภาพของนักเรียนแต่ละคนว่าคนใด ควรอยู่ในระดับใด

๕. การใช้แบบสอบถามและแบบสำรวจ เป็นวิธีการประเมินผลการเรียนอีกแบบหนึ่ง เพื่อสำรวจตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอนทั้งของนักเรียนและของครู

๖. การบันทึกย่อและระเบียนสะสม เป็นวิธีที่ครูจดบันทึกพฤติกรรมความเจริญก้าวหน้าของนักเรียนแต่ละคนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๗. การศึกษาเป็นรายบุคคล หมายถึง เป็นวิธีการที่นิยมใช้กับนักเรียนที่มีปัญหาเป็นรายบุคคล ปัญหาในที่นี้หมายความว่าควบคุมทั้งเด็กที่เรียนเก่งและเด็กที่เรียนอ่อนรวมทั้งเด็กมีปัญหาในด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วย

๘. การใช้วิธีสังคมมิติ เป็นวิธีการที่นิยมใช้เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเดียวกันประเมินคุณภาพของบุคคลในสมาชิกเดียวกัน เพื่อตรวจสอบดูว่า สมาชิกคนใดได้รับความนิยมสูงสุดในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้านก็ได้

๙. การให้ปฏิบัติและนำไปใช้ เป็นวิธีการที่ครูต้องการทราบพัฒนาการทางด้านทักษะหรือการปฏิบัติงานของนักเรียนหลังจากที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติให้แล้ว การประเมินผลการเรียนการสอนทุก ๆ วิชา ครูควรประเมินความเจริญก้าวหน้าของนักเรียนหลาย ๆ ด้าน ที่สำคัญ คือ

๑. ด้านความรู้ (Cognitve Domain) คือ การวัดความรู้ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล

๒. ด้านเจตคติ (Affective Domain) คือ การวัดความรู้สึก ค่านิยม คุณธรรมและจริยธรรมของนักเรียนในด้านต่าง ๆ เช่น ความตรงต่อเวลา ความมีระเบียบวินัย ความเอื้อ เฟื้อเผื่อแผ่ และความขยันขันแข็งในการทำงาน เป็นต้น

๓. ด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domian) คือการวัดด้านการปฏิบัติงานเพื่อต้องการทราบว่านักเรียนทำงานเป็นหรือไม่หลังจากที่ได้ศึกษาภาคทฤษฎีแล้ว การวัดด้านการปฏิบัติงานหรือด้านทักษะนี้ ครูจะใช้มากหรือน้อยจะต้องขึ้นอยู่กับลักษณะวิชาที่สอน วิชาใดเน้นการปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องมีการวัดด้านการปฏิบัติงานให้มาก ส่วนวิชาใดเน้นให้เกิดความงอกงามทางด้านสติปัญญาการวัดด้านการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม ในการเรียนการสอนทุก ๆ วิชาควรจะมีการวัดในด้านการปฏิบัติงานบ้างตามสมควร

R (Research) – การวิจัย หมายถึง ครูต้องเป็นนักแก้ปัญหา เพราะการวิจัยเป็นวิธีการแก้ปัญหาและการศึกษาหาความจริง ความรู้ที่เชื่อถือได้โดยวิธี การวิจัยของครูในที่นี้ อาจจะมีความหมายเพียงแค่ค้นหาสาเหตุต่าง ๆ ที่นักเรียนมีปัญหาไปจนถึงการวิจัยอย่างมีระบบในชั้นสูงก็ได้ สาเหตุที่ครูต้องรับผิดชอบในด้านนี้ก็เพราะในการเรียนการสอนทุก ๆ วิชา ควรจะต้องพบกับปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น ปัญหาเด็กไม่ทำการบ้าน เด็กหนีโรงเรียน เด็กที่ชอบรังแกเพื่อน และเด็กที่ชอบลักขโมย เป็นต้น พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้าครูสามารถแก้ไขได้ก็จะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การที่ครูจะแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ครูจะต้องทราบสาเหตุแห่งปัญหานั้น วิธีการที่ควรจะทราบสาเหตุที่แท้จริงได้ ครูจะต้องอาศัยการวิจัยเข้ามาช่วย ดังนั้น หน้าที่ของครูในด้านการค้นคว้าวิจัยจึงเป็นงานที่ครูจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ ครูทุกคนจึงควรศึกษากระบวนการวิจัยให้มีความรู้ ความเข้าใจด้วย ขั้นตอนในการวิจัยที่สำคัญมี ดังนี้

๑. การตั้งปัญหา
๒. การตั้งสมมุติฐานเพื่อแก้ปัญหา
๓. การรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สรุปผล

สำหรับขั้นตอนของการทำงานวิจัยควรดำเนินงานตามลำดับต่อไปนี้

๑. การเลือกปัญหาสำหรับการวิจัย

๒. การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓. การจำกัดขอบเขตและการให้คำจำกัดความของปัญหา

๔. การตั้งสมมุติฐาน

๕. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๖. การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย

๗. การรวบรวมข้อมูล

๘. การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล

๙. การสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

๑๐. การรายงานผลการวิจัย

S (Service) บริการ หมายถึง การให้บริการ คือ ครูจะต้องให้บริการแก่สังคมหรือบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ดังต่อไปนี้

๑. บริการความรู้ทั่วไป ให้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนในท้องถิ่น

๒. บริการความรู้ทางด้านความรู้และสุขภาพอนามัย โดยเป็นผู้ให้ความรู้หรือเป็นผู้ประสานงานเพื่อดำเนินการให้ความรู้แก่ประชาชน

๓. บริการด้านอาชีพ เช่น ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นให้ประชาชนในท้องถิ่น

๔. บริการให้คำปรึกษาหารือทางด้านการศึกษาหรือการทำงาน

๕. บริการด้านแรงงาน เช่น ครูร่วมมือกับนักเรียนเพื่อพัฒนาหมู่บ้าน

๖. บริการด้านอาคารสถานที่แก่ผู้ปกครองนักเรียนที่มาขอใช้อาคารสถานที่ในโรงเรียนด้วยความเต็มใจ

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนมพร ปิยธรรมาภรณ (๒๕๔๗) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ ๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (๑) ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า

๑) ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย

ด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครูและการวัดผลประเมินผลการเรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการสนับสนุนของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้านทั้ง ๓ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ (๓) การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า ในด้านการจัดการสนับสนุนของโรงเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การจัดบริการสื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การบริการสื่อวัสดุอุปกรณ์ การบริการหนังสือหลากหลายเพื่อการค้นคว้า และเสนอแนะให้โรงเรียนจัดให้ผู้เรียนเลือกเรียนวิชาเลือก (เพิ่มเติม) อย่างหลากหลายตามความถนัด จัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนให้ ร่มรื่นสวยงาม จัดสภาพห้องเรียนให้น่าอยู่น่าเรียน เพิ่มกิจกรรมด้านดนตรี กีฬา ศิลปะ และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น ในด้านการจัดการเรียนรู้ของครู ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ การใช้แหล่งเรียนรู้เชื่อมโยงกับชีวิตจริงและเสนอแนะให้ผู้ สอนลดการมอบหมายงานของทุกรายวิชาลง จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้หลากหลายน่าเรียนและให้ผู้สอนอธิบายความรู้เพิ่มเติมเพื่อจะได้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ในด้านการวัดผลประเมินผลการเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอ ใจระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การให้ผู้เรียนมีส่วนในการกำหนดเกณฑ์การประเมิน การมีส่วนในการประเมินผลงานของตนเองและเพื่อน รวมทั้งการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการประเมิน และเสนอแนะให้ให้ผู้สอนให้ความสำคัญต่อการประเมินระหว่างการเรียนมากกว่าการสอบ ควรแจ้งผลการประเมินให้ผู้เรียนทราบโดยให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขผลงานเพื่อเพิ่มคะแนนได้ และควรดูแลเอาใจใส่ผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้เข้าใจและแก้ไขตนเองให้ผ่านเกณฑ์การประเมิน

สุมิตร โชควิทยา (๒๕๔๙) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ วิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลและศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๙ ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนีย บัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้ และประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะด้านหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชาที่จัดศึกษาอยู่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านวิธีการ

สอนของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนเน้นการสอนด้านปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้ของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนมีคุณวุฒิตรงกับวิชาที่สอนในระดับมาก ด้านสื่อการสอนและอุปกรณ์การสอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนใช้บทเรียนออนไลน์(E-LEARNING) ในการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนมีคุณลักษณะเหมาะสมในความเป็นครูในระดับมากที่สุด ด้านจริยธรรมของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนส่งเสริมให้นักเรียนภูมิใจและรักในวิชาชีพของตนในระดับมากที่สุด ด้านอาคารและสถานที่นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อมภายในวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสมในระดับมาก ด้านงานกิจกรรมนักเรียนพึงพอใจในการจัดงานวันไหว้ครูในระดับมากที่สุด ด้านงานแนะแนวการศึกษา นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดโครงการปฐมนิเทศอยู่ในระดับมาก ด้านงานสวัสดิการนักเรียนพึงพอใจการบริการน้ำดื่มภายในสถานศึกษาในระดับมาก ด้านงานทะเบียนและวัดผลนักเรียนพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลเหมาะสมในระดับมาก ด้านงานประชาสัมพันธ์นักเรียนพึงพอใจ ในเรื่องชื่อเสียงของสถานศึกษาเป็นที่รู้จักในวงการศึกษาวิชาชีพ หน่วยงานต่างๆและในสังคมทั่วไปในระดับมาก

๒. ด้านความพึงพอใจของครูผู้สอน ต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา ครูผู้สอนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะด้านนักเรียนมีความสุภาพเรียบร้อยและสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันในระดับมาก ด้านการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูผู้สอนมีความพึงพอใจเรื่องหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมากและนักเรียนสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้ในระดับมาก

๓. ด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการ ต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา สถานประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมาก โดยเฉพาะด้านระเบียบวินัยในการทำงานนักเรียนมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และความขยันหมั่นเพียรในการทำงานในระดับมาก ด้านความรู้ ความสามารถและทักษะวิชาชีพ สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ คุณภาพของผลงาน มีไหวพริบในการทำงาน รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ในระดับมาก ด้านมนุษย์สัมพันธ์รู้จักพูดให้กำลังใจเพื่อนและผู้อื่น เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ในระดับมาก

ชวนีย์ พงศาพิชญ์, นพคุณ สุขสถาน, วิมล เหมือนคิด และ สุนทรี ศักดิ์ศรี (๒๕๕๑). ได้ทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ : กรณีศึกษาวิชามนุษย์สัมพันธ์. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ นักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและประเภทของกิจกรรมบูรณาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในรายวิชา ๘๓๖๓๕๐ มนุษย์สัมพันธ์ ในปีการศึกษา ๑/๒๕๕๐ จำนวน ๓๙๑ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบกิจกรรมบูรณาการสูงสุด ส่วนการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า นักศึกษา ที่ศึกษาในภาควิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การเรียนการสอนแบบบูรณาการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และนักศึกษาที่ศึกษาในคณะ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนนักศึกษาที่มีปัจจัยด้าน เพศ หลักสูตร ชั้นปี สถานศึกษาและประเภทของกิจกรรมบูรณาการที่เลือกแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการไม่แตกต่างกัน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาแผนกวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จำนวน ๑๒ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

๒.๑ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่นักศึกษาแผนกวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จำนวน ๑๒ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๒ ตอน

ตอนที่๑ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ สาขางาน ระดับชั้น

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ จำนวน ๗ ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับของความพึงพอใจ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ค่าระดับคะแนน ๕
มีความพึงพอใจมาก	ให้ค่าระดับคะแนน ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้ค่าระดับคะแนน ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ให้ค่าระดับคะแนน ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ค่าระดับคะแนน ๑

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

๑. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นต่างๆ ในการวิจัย ตลอดจนการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

๒. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปร การน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

๓. นำตัวแปรชี้วัดไปสร้างเป็นข้อคำถาม (Item) เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

๔. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content ตามประเด็นข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Concurrence : IOC)

๕. พิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป สร้างเป็นแบบ สอบถาม ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า ๐.๕ ทำการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๖. นำแบบสอบที่จัดพิมพ์สมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดย แจกแบบ สอบถาม ให้กับนักศึกษาแผนกวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ๑๒ ชุด

๒. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับ ผลมีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ทั้งหมด ๑๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. นำแบบสอบถามทั้ง ๑๒ ชุดมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ และ แปรผล ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ รายด้าน และ ภาพรวม ใช้เกณฑ์ ของเบสท์ (John W.Best ๑๙๘๑ : ๑๘๒) ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = ๑๒)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗	๕๕
หญิง	๕	๔๕
๒.สาขาวิชาที่เรียน เทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล	๑๒	๑๐๐
๓.ระดับชั้น ปวช.	๑๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า นักศึกษา ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็น เพศชาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ สาขาวิชา เทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๒ ผลความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒) รวมทุกด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการเตรียมการสอน	๔.๓๙	๐.๘๘	มาก
ด้านกระบวนการสอน	๔.๒๙	๐.๘๗	มาก
ด้านความรับผิดชอบในการสอน	๔.๒๔	๐.๘๖	มาก
ด้านการวัดผลและประเมินผล	๔.๒๙	๐.๘๕	มาก
ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม	๔.๓๘	๐.๘๖	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	๔.๓๕	๐.๘๗	มาก
รวม	**๔.๓๒**	**๐.๘๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๒ **S.D.** = ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ๖ ด้านได้แก่ ด้านการเตรียมการสอน, ด้านกระบวนการสอน, ด้านความรับผิดชอบในการสอน, ด้านการวัดผลประเมินผล, ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอน วิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒)

<u>ด้านการเตรียมการสอน</u>

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การเตรียมการสอนล่วงหน้า	๔.๖๑	๐.๙๒	มากที่สุด
การวางแผนการสอนอย่างเป็นระบบ	๔.๐๕	๐.๘๓	มาก
การเตรียมสื่อการสอน	๔.๒๗	๐.๘๒	มาก
มีแผนการสอนในขณะที่ทำการสอน	๔.๓๕	๐.๙๐	มาก
การศึกษาค้นคว้าเนื้อหาสาระและพัฒนาการสอน	๔.๗๑	๐.๙๔	มากที่สุด
รวม	**๔.๓๙**	**๐.๘๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๙ , **S.D.** = ๐.๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ การศึกษาค้นคว้าเนื้อหาสาระและพัฒนาการสอน และการเตรียมการสอนล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีแผนการสอนในขณะที่ทำการสอน, การเตรียมสื่อการสอน, การวางแผนการสอนอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒)

<u>ด้านกระบวนการสอน</u>

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายเข้าใจง่ายไม่น่าเบื่อ	๔.๔๕	๐.๙๑	มาก
สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	๔.๓๒	๐.๘๒	มาก
สอนอย่างมีขั้นตอนตามลำดับจากง่ายไปหายากและมีเหตุผลสัมพันธ์ต่อเนื่องกันไปตามลำดับ	๔.๒๑	๐.๘๔	มาก
สอดแทรก คุณธรรม จริยธรรม ในระหว่างกานสอน	๔.๑๕	๐.๙๐	มาก
การใช้สื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย	๔.๑๕	๐.๘๔	มาก
ส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	๔.๔๔	๐.๘๖	มาก
เปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น	๔.๒๙	๐.๙๑	มาก
มีการบูรณาการในการเรียนการสอนร่วมกัน	๔.๓๑	๐.๘๘	มาก
สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	๔.๔๓	๐.๘๗	มาก
สอนอย่างมีขั้นตอนตามลำดับจากง่ายไปหายากและมีเหตุผลสัมพันธ์ต่อเนื่องกันไปตามลำดับ	๔.๒๓	๐.๘๙	มาก
รวม	**๔.๒๙**	**๐.๘๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๒๙ , **S.D.** = ๐.๘๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ การใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายเข้าใจง่ายไม่น่าเบื่อ, ส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน, สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร, สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร, มีการบูรณาการในการเรียนการสอนร่วมกัน, เปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น, สอนอย่างมีขั้นตอนตามลำดับจากง่ายไปหายากและมีเหตุผลสัมพันธ์ต่อเนื่องกันไปตามลำดับ, สอดแทรก คุณธรรม จริยธรรม ในระหว่างกานสอน และการใช้สื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒)

ด้านความรับผิดชอบในการสอน

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เข้าสอนและเลิกสอนตรงตามเวลา	๔.๔๕	๐.๙๑	มาก
มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน	๔.๐๕	๐.๘๓	มาก
การสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้สนุก เอื้อต่อการเรียนการสอน	๔.๒๗	๐.๘๒	มาก
อุทิศเวลาในการให้คำปรึกษา ปัญหาแก่นักเรียน นักศึกษา	๔.๓๕	๐.๙๐	มาก
มีความขยัน ตั้งใจ ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	๔.๑๕	๐.๘๔	มาก
มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน	๔.๒๑	๐.๘๗	มาก
รวม	**๔.๒๔**	**๐.๘๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๒๔ , S.D. = ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ เข้าสอนและเลิกสอนตรงตามเวลา, อุทิศเวลาในการให้คำปรึกษา ปัญหาแก่นักเรียน นักศึกษา, การสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้สนุก เอื้อต่อการเรียนการสอน, มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน และมีความขยัน ตั้งใจ ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒)

ด้านการวัดผลและประเมินผล

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การวัดผลและประเมินผลตามสภาพจริงโดยนักเรียนนักศึกษามีส่วนร่วม	๔.๔๒	๐.๙๑	มาก
การวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ	๔.๒๕	๐.๘๓	มาก
การวัดผลและประเมินผลครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่สอน	๔.๒๔	๐.๘๒	มาก
แบบวัดผลและประเมินผลมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขทันสมัยอยู่เสมอ	๔.๓๓	๐.๙๐	มาก
ผลของการวัดผลและประเมินผลมีความเที่ยงตรงยุติธรรม	๔.๔๒	๐.๘๔	มาก
การวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๐	๐.๘๑	
รวม	**๔.๒๙**	**๐.๘๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๒๙ , **S.D.** = ๐.๘๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ การวัดผลและประเมินผลตามสภาพจริงโดยนักเรียน นักศึกษามีส่วน, ผลของการวัดผลและประเมินผลมีความเที่ยงตรงยุติธรรม, แบบวัดผลและประเมินผลมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ทันสมัยอยู่เสมอ, การวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ, การวัดผลและประเมินผลครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่สอน, และการวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒)

<u>ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม</u>

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ใช้คำพูดที่สุภาพต่อนักเรียน นักศึกษา	๔.๔๓	๐.๙๑	มาก
การให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน นักศึกษา	๔.๓๕	๐.๘๓	มาก
มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๒๔	๐.๘๒	มาก
ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา	๔.๖๕	๐.๙๐	มากที่สุด
มีความซื่อสัตย์ สุจริต	๔.๑๕	๐.๘๔	มาก
มีความเป็นประชาธิปไตย	๔.๒๖	๐.๘๕	มาก
ให้ความช่วยเหลือ ติดตามแก้ไข เมื่อนักเรียน นักศึกษามีปัญหา	๔.๖๑	๐.๙๑	มากที่สุด
รวม	**๔.๓๘**	**๐.๘๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๘ , **S.D.** = ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา, และให้ความช่วยเหลือ ติดตามแก้ไข เมื่อนักเรียน นักศึกษามีปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ใช้คำพูดที่สุภาพต่อนักเรียน นักศึกษา, การให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน นักศึกษา, มีความเป็นประชาธิปไตย, มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทุกรายการ (n = ๑๒)

<u>ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร</u>

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ให้คำปรึกษาร่วมมือและทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ	๔.๕๕	๐.๙๑	มากที่สุด
มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของแผนกวิชา คณะวิชา	๔.๔๕	๐.๘๙	มาก
มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม สืบสานและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	๔.๒๗	๐.๘๒	มาก
ยินดีช่วยเหลืองานอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจ	๔.๓๕	๐.๙๐	มาก
มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของแผนกวิชา คณะวิชา	๔.๑๕	๐.๘๔	มาก
รวม	**๔.๓๕**	**๐.๘๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๓ , **S.D.** = ๐.๘๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ ให้คำปรึกษาร่วมมือและทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของแผนกวิชา คณะวิชา, ยินดีช่วยเหลืองานอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจ, มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม, สืบสานและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และ มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของแผนกวิชา คณะวิชา อยู่ในระดับมาก

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ผู้วิจัย ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

๑. วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ

๒ ผลการวิจัย

๒.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักเรียน ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็น เพศชายจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ เพศหญิง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ เรียนแผนกวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพ วิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๓๒ **S.D.** = ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ๖ ด้านได้แก่ ด้านการเตรียมการสอน ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม ด้านกระบวนการสอน ด้านการวัดผลประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านความรับผิดชอบในการสอน โดยมีผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านดังนี้

๒.๒.๑ **ด้านการเตรียมการสอน** พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๙ , **S.D.** = ๐.๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ การศึกษาค้นคว้าเนื้อหาสาระและพัฒนาการสอน และการเตรียมการสอนล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีแผนการสอนในขณะที่ทำการสอน, การเตรียมสื่อการสอน, การวางแผนการสอนอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก

๒.๒.๒ **ด้านกระบวนการสอน** พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๒๙ , **S.D.** = ๐.๘๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ การใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายเข้าใจง่ายไม่น่าเบื่อ, ส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน, สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร, สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร,มีการบูรณาการในการเรียนการสอนร่วมกัน, เปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น, สอนอย่างมีขั้นตอนตามลำดับจากง่ายไปหายากและมีเหตุผลสัมพันธ์ต่อเนื่องกันไป

ตามลำดับ, สอดแทรก คุณธรรม จริยธรรม ในระหว่างกานสอน และการใช้สื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย อยู่ในระดับมากประกอบด้วย การใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายเข้าใจง่ายไม่น่าเบื่อ และการใช้สื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย

๒.๒.๓ **ด้านความรับผิดชอบในการสอน** พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๒๔ , **S.D.** = ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ เข้าสอนและเลิกสอนตรงตามเวลา, อุทิศเวลาในการให้คำปรึกษา ปัญหาแก่นักเรียน นักศึกษา, การสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้สนุก เอื้อต่อการเรียนการสอน, มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน และมีความขยัน ตั้งใจ ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

๒.๒.๔ **ด้านการวัดและประเมินผล** พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๒๙ , **S.D.** = ๐.๘๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ การวัดผลและประเมินผลตามสภาพจริงโดยนักเรียน นักศึกษามีส่วน, ผลของการวัดผลและประเมินผลมีความเที่ยงตรงยุติธรรม, แบบวัดผลและประเมินผลมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ทันสมัยอยู่เสมอ, การวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ, การวัดผลและประเมินผลครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่สอน, และการวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก

๒.๒.๕ **ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม** พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๘ , **S.D.** = ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา, และให้ความช่วยเหลือ ติดตามแก้ไข เมื่อนักเรียน นักศึกษามีปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ใช้คำพูดที่สุภาพต่อนักเรียน นักศึกษา, การให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน นักศึกษา, มีความเป็นประชาธิปไตย, มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมาก

๒.๒.๖ **ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร** พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพ ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๓ , **S.D.** = ๐.๘๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ ให้คำปรึกษาร่วมมือและทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของแผนกวิชา คณะวิชา, ยินดีช่วยเหลืองานอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจ, มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม, สืบสานและอนุรักษ์ ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และ มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของแผนกวิชา คณะวิชา อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนรายวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดเห็นในทางบวกต่อการจัดการเรียนการสอนในด้านต่าง ๆ ที่ศึกษา

ด้านการเตรียมการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๓๙ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการศึกษาค้นคว้าเนื้อหาสาระและพัฒนาการสอน และการเตรียมการสอนล่วงหน้าที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่านักศึกษารับรู้ถึงความพร้อมของครูในการจัดการเรียนการสอน

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม และจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ อยู่ในระดับมาก โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเมื่อมีปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักศึกษาในการจัดการเรียนรู้

ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาประเมินการให้คำปรึกษา การร่วมมือ และการทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านกระบวนการสอนและด้านการวัดและประเมินผลมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การใช้สื่อ การส่งเสริมการมีส่วนร่วม รวมถึงวิธีการวัดและประเมินผล

ด้านความรับผิดชอบในการสอนมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเข้าสอนและเลิกสอนตรงเวลา การให้คำปรึกษา และการเอาใจใส่ต่อผู้เรียน

ผลการวิจัยครั้งนี้มีแนวโน้มสอดคล้องกับงานวิจัยที่ปรากฏในต้นฉบับ ซึ่งรายงานว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

๑. ครูผู้สอนควรนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอน
๒. ควรรักษาจุดเด่นด้านการเตรียมการสอน การมีมนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรม และจริยธรรม ซึ่งได้รับการประเมินในระดับสูง
๓. ควรพัฒนากระบวนการสอนและการวัดและประเมินผลให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับลักษณะของรายวิชา
๔. ควรส่งเสริมกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนรู้และการแสดงความคิดเห็น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนในรายวิชาอื่น ๆ
๒. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มที่ศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น
๓. ควรพิจารณาศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาเพิ่มเติม
๔. ควรเพิ่มข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอน

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กิดานันท์ มลิทอง. (๒๕๔๐). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตถกรรม.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำเนียร ช่วงโชติ. (๒๕๑๙). **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. กรุงเทพมฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (๒๕๓๒). **ชื่อเรื่องเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อสารการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๓). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรรณี ช. เจนจิต. (๒๕๒๘). **จิตวิทยาการเรียนการสอน.** กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๓๕). **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ งานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒.** กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (๒๕๒๖). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาโรจน์ แพ่งยัง. (๒๕๒๙). **เทคโนโลยีการผลิตสื่อการสอน: หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้.** ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมศักดิ์ เจียมทะวงษ์. (ม.ป.ป.). **การเรียนรู้และการสื่อความหมาย.** ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.

สมบูรณ์ สงวนญาติ. (๒๕๓๔). **เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน**. กรุงเทพมหานคร: ภาคพัฒนา ตำรา และเอกสารทางวิชาการ, หน่วยศึกษานิเทศก์, กรมการฝึกหัดครู.

สุโชติ ดาวสุโข และ สาโรจน์ แพ่งยัง. (๒๕๓๕). **คู่มือการสอน**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการ ฝ่ายส่งเสริมการผลิตตำราและสื่อการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยนต์ ชุมจิต. (๒๕๓๑). **ความเป็นครู**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์

อรพันธุ์ ประสิทธิรัตน์. (๒๕๒๘). **พื้นฐานทางเทคโนโลยีการศึกษา.** นนทบุรี: โรงพิมพ์สถาน สงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.

เอนกกุล กรีแสง. (๒๕๑๒). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิฆเณศ.

เอกสารอื่น ๆ

ชวนีย์ พงศาพิชณ์, นพคุณ สุขสถาน, วิมล เหมือนคิด และ สุนทรี ศักดิ์ศรี (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ : กรณีศึกษาวิชามนุษย์สัมพันธ์**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พนมพร ปิยธรรมาภรณ์(๒๕๔๗). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ ๘**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มณี โพธิเสน (๒๕๔๓). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหหวัดหนองคาย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ไศลทิพย์ จารุภูมิ. (๒๕๓๔). **การศึกษาความพึงพอใจที่ได้รับจากละครโทรทัศน์**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒ มหาสารคาม.

สุมิตร โชควิทยา (๒๕๔๙).**การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ วิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๔๙**. รายงานวิจัย วิทยาลัยสารพัดช่างสี่พระยา

เสกสรร ธรรมวงศ์. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญระดับประถมศึกษา: ศึกษากรณีโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขนทัณฑสถานหญิงกลาง.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อมรรัตน์ เชาวลิต. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการ จัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Brown, W.J., R.B. Lewis and Harchleroad. (๑๙๖๔) . **A – V Instruction and Meyhods.** (๒ nd ed.). New York: McGraw-Hill Book.

Gerlach, V.S. and D.P. Ely. (๑๙๘๐). **Teaching and Media : A Systematic Approach.** New Jersey: Prentice – Hall Inc.

Good, C.V. (๑๙๗๓). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill, Inc.

Gove, P.B. (๑๙๗๕). **Webster's New International Dictionary**. Messachusetts: G&C Merriam Company, Inc.

Laurence, N. (๑๙๖๙). **College Dictionary**. New York: E.H. Sargent & Co.

Millet, John D. (๑๙๕๔). **Management in the public service.** New York : McGraw-Hill.

Wolman, B.B. (๑๙๗๓). **Dictionary of Behavioral Science**. Von Nostrand: Reinhold Company.