



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอน
วิชา ผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008

โดย

นายวิหวัส ชันอาสา

ตำแหน่ง อัตราราชการ

ภาควิชาเทคโนโลยีเครื่องมือกล

วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม

อาชีวศึกษาจังหวัดมหาสารคาม

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๓

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

ชื่องานวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอน
วิชา ผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1 รหัสวิชา 20102 - 2008

ผู้วิจัย นายวิหวัศ ชันอาสา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย คือ นักเรียน นักศึกษา ที่กำลังศึกษาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ภาควิชาเทคโนโลยีเครื่องมือกล วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม จำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ รหัสวิชา 3100 - 0117 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) ในด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) และในด้านบุคลิกภาพของผู้สอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการสอนผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102-2003 ของครูผู้สอนในรายวิชานี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของเพื่อนครูในภาควิชาเทคโนโลยีเครื่องมือกล วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขและให้กำลังใจด้วยดีมาตั้งแต่ต้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม นายปริญญา สมมิตร นายประภาส กำมหาวงษ์ หัวหน้าภาควิชาเทคโนโลยีเครื่องมือกล และนายทรัพย์ ตะนนท์ ครูชำนาญการพิเศษ ภาควิชาเทคโนโลยีเครื่องมือกล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถาม และให้คำแนะนำที่มีคุณค่าหลายประการ รวมทั้งให้ความหวังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณความดีของการวิจัยฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแก่ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ รวมทั้งคุณครู-อาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนผู้วิจัยตลอดมา

วิฑวัส ชันอาสา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดความพึงพอใจ	4
การจัดการเรียนการสอน	8
หน้าที่ของครู	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน	22
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	25
สรุปผลการวิจัย	25
อภิปรายผล	26
ข้อเสนอแนะ	26
ภาคผนวก	27
บรรณานุกรม	
แบบสอบถามการวิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักเรียน นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	21
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอน รวมทุกด้าน.....	22
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการจัด การเรียนการสอนวิชาการควบ ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน	22
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัด การเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน	23
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัด การเรียนการสอน ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน	24

บทที่ 1

บทนา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 มาตรา 4 ระบุไว้ว่า “การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ เพื่อความเจริญงอกงาม ของบุคคล และสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานวัฒนธรรม การสร้างสรรค์ จรจรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัย ก่อหนุนให้บุคคลเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต” ได้กำหนดแนวทางในการปฏิรูปการศึกษา โดยให้ ความสำคัญแก่ผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อรองรับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ให้ความสำคัญสูงสุดในกระบวนการปฏิรูปการเรียนรู้ รู้จักแสวงหาความรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอด ชีวิต แนวทางการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียน สำคัญที่สุด กระบวนการในการจัดการเรียนรู้ต้องให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการคิดและฝึกปฏิบัติให้ คิดเป็น ทาเป็น แก้ปัญหาได้ โดยจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่ผสมผสาน สาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างสมดุล สอดคล้องกับความสนใจความถนัดและความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน มีการสอดแทรกคุณธรรม ค่านิยมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ควบคู่ไปกับเนื้อหาวิชา ประสบการณ์เรียนรู้ของผู้เรียนโดยต้องยึดหลักให้ ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งก็คือการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญประกอบกับในสังคม ปัจจุบัน การดำเนินงานในหน่วยงานทางการศึกษา มีการแข่งขันในการพัฒนาหน่วยงานของตนเพื่อการดาเนิน การให้ได้มาตรฐาน และผ่านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามหมวด 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 การปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการเรียนการสอนตาม พระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนด แนวทางไว้ในมาตรา 24 คือ จัดเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง จัดกิจกรรมให้นักเรียนได้ฝึก ปฏิบัติให้นักเรียนคิดเป็น ทาเป็น ปลูกฝังคุณธรรมทุกสาขาวิชา โดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี เป็นคนเก่ง และมีความสุขอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชางานส่งกาลังรถยนต์ โดยคาดหวังว่าเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการ ปรับเปลี่ยนกิจกรรมในการ

จัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ตามพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 รวมถึงมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน

วิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคามที่ลงทะเบียนเรียนในวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102-2008ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน25 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ได้จากการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายจากประชากร จำนวน 18 คน

2. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สาขาวิชาที่เรียน และระดับชั้น

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008 ด้านประกอบด้วย ด้านวิธีการสอนวิธีวัดผลและประเมินผล การเรียน ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน และด้านบุคลิกภาพของผู้สอน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ครูผู้สอน หมายถึงครูผู้สอนที่ได้รับมอบหมายให้จัดการเรียนการสอน ในวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โดยได้มีการชี้แจง แผนการเรียน

การสอน เข้าสอนเต็มเวลา สอนให้นักเรียน นักศึกษาเข้าใจง่าย กระตุ้นให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น ตอบข้อสงสัยของนักเรียนได้อย่างชัดเจน สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในรายวิชาที่สอน

สื่อและอุปกรณ์การสอน หมายถึง ผู้สอนได้ใช้สื่อและอุปกรณ์การสอนที่เหมาะสมกับรายวิชา มีการใช้ตำรา เอกสารประกอบการสอนที่เหมาะสม

ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา หมายถึง ครูสามารถสอนที่ทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

วิธีสอน หมายถึง ครูสามารถเลือกวิธีการถ่ายทอดความรู้ ทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น การวัดผลและประเมินผล หมายถึง ครูผู้สอนได้วัดผลและประเมินผลในช่วงเวลาที่เหมาะสม ให้คะแนนด้วยความยุติธรรม

ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน หมายถึง ความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน การได้รับความรู้ที่เพิ่มขึ้น ความรู้สึกว่าคุณครูสอนวิชานี้สอนดีแล้วหรือไม่

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนในรายวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
2. เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับครูผู้สอนในการพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาการสอนให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน - นักศึกษาซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและสภาพท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน รายวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้สรุปนำเสนอรายละเอียดต่างๆ ดังหัวข้อต่อไปนี้ คือ

1. แนวคิดความพึงพอใจ
2. การจัดการเรียนการสอน
3. หน้าที่ของครู
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 21) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ สนใจ ชอบใจ ว่าความพึงพอใจเป็นคานามของกิริยาที่บ่งบอกให้รู้ถึงสภาวะของความรู้สึกพอใจ โดยคำว่าพอใจ หมายถึง การได้บรรลุความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของบุคคล การได้บรรลุหรือการได้ตอบสนองบางสิ่ง ที่เรียกร้องหรือเป็นข้อแม้ การยอมตาม การมีอิสระจากความสงสัยอย่างเพียงพอ หรือทำให้คล้อยตาม

Laurence (1969) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือการกำหนดสิ่งที่ทำให้พอใจ

Wolmam (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (Oskamps , 1984 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541 , : 57-58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

- 1). ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
- 2). ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
- 3). ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ไสลทิพย์ จารุภูมิ (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

มณี โปธิเสน (2543 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

ดิเรก (อ้างถึงใน เสกสรร ธรรมวงศ์ , 2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิลลิสท์ ทรยางกูร (2526:74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่ สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะ แตกต่างกันไป เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่สนใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือ เป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัย สำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการ แรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้ง ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูง ที่สุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของ หน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดาเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535 : 24 37)

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง หนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบ แทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการ ต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากความประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535 38 40)

4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็ จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อ การปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดย คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึง พอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับกรออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการ ออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

5. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษา ครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

5.1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทา ให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อน ร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลที่เห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทาคณะ เล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom 1967 , หน้า90) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

5.1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือ เลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำนาย ที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการทำประสพการณ์ใหม่ ด้วย ในการทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

5.1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบ ที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูง กว่า การให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

5.1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมี จุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5.1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่ หน่วยงาน ได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการ ใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย ลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของ การศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึง พอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกสำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่าง กว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของ ความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

5.2.2 องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบ ทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

5.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะ กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เซึ่งเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปใน

ลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

6. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะปัจจัยความเจริญก้าวหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลท (1954 : 397 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การจัดการเรียนการสอน

1. ความหมายการเรียนรู้

Good (1973) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงต่อการตอบสนองของพฤติกรรมที่เกิดประสบการณ์อันได้มาจากการรับรู้

Gove (1975) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการในการเกิดและการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ นิสัย ซึ่งได้จากสิ่งเร้ามากระตุ้นอินทรีย์ ตลอดจนประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกหัดและการปฏิบัติ

จำเนียร ช่วงโชติ (2519) ได้สรุปความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนี้ ทำให้ผู้เรียนเผชิญกับสถานการณ์ชนิดเดียวกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม

อเนกกุล กรีแสง (2520) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์ การเปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางอวัยวะ ทางสติปัญญา ทางสังคม หรือทางอารมณ์ก็ได้ และการเรียนรู้นั้นเกิดได้โดยไม่เลือกเวลาและสถานที่ที่จะมีการสอนหรือไม่มีการสอนก็ได้

อรพินธุ์ ประสิทธิรัตน์ (2528) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการถาวรที่ทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน เช่น การอ่าน การนับเลข นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างที่ซับซ้อน เช่น การเรียนรู้นามธรรม อารมณ์ การคิดหาเหตุผล และอื่นๆ อีกด้วย

พรณี ข. เจนจิต (2528) ให้คานิยามของการเรียนรู้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์

สรุปได้ว่าการเรียนรู้ หมายถึง การที่ได้รับประสบการณ์ จนเกิดการพัฒนาเป็นความรู้ ทักษะ แนวคิด จนเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นพฤติกรรมใหม่

2 องค์ประกอบของการเรียนรู้

สมศักดิ์ เจียมทะวงษ์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นในตัวบุคคลได้และจะมีปริมาณมากน้อย หรือมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ หลายประการ คือ

1) แรงจูงใจ คือ คนเราจะเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากมีแรงจูงใจสูงในบทที่เรียน เช่นเรื่องแปลกใหม่น่าตื่นเต้น หรือตรงกับความต้องการ

2) กระบวนการสอน กระบวนการสอนที่ส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นกระบวนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้อย่างชัดไม่สับสนงุนงง

3) กระบวนการเรียน คือ บุคคลจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าและการเรียนรู้นั้นจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการเรียนว่าได้มีโอกาสสัมผัสกับสิ่งเร้าโดยตรงมากน้อยเพียงใด

อเนกกุล กรีแสง (2520) ให้ความเห็นว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้จึงประกอบด้วย องค์ประกอบ 7 ประการ เช่นเดียวกับองค์ประกอบของพฤติกรรม คือ

- 1) ความมุ่งหมาย หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนหวังว่าจะได้รับ
- 2) ความพร้อม หมายถึง ความสามารถที่จะเรียนรู้ในเด็ก ซึ่งขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะทางร่างกาย

และสติปัญญา

- 3) สถานการณ์ หมายถึง วัตถุประสงค์ของและบุคคลอื่นๆ ที่แวดล้อมตัวผู้เรียน
- 4) การแปลความหมาย หมายถึง การพิจารณาเชื่อมโยงประสบการณ์เก่าและใหม่เข้าด้วยกัน

และเลือกวิธีการตอบสนองที่คาดว่าจะให้ผลสมดังความมุ่งหมาย

- 5) การตอบสนอง หมายถึง การกระทำตามวิธีการที่คาดว่าจะให้ผลดีที่สุดที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ

- 6) ผลที่ตามมา เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการตอบสนอง

- 7) ปฏิกริยาย้อนกลับ

จากคำกล่าวเรื่ององค์ประกอบของการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นนั้น Gagne (อ้างใน สาโรจน์ แผงยัง ,2529) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของการเรียนรู้ได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้เรียน

- 1.1) การที่ผู้เรียนมีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า โดยผู้เรียนจะตอบสนองสัญญาณโดยการกระทำซ้ำๆ

- 1.2) ผู้เรียนสามารถจำแนกความแตกต่าง และเข้าใจลำดับขั้นต่างๆ และแยกแยะได้

- 1.3) ผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสรุปเป็นหลักการได้

2. สถานการณ์สิ่งเร้า

2.1) การเรียนรู้จะต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ที่จะเล่าให้ผู้เรียนตอบโดยทราบจุดมุ่งหมายของการเรียน

- 2.2) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของถ้อยคำหรือภาพที่ใช้

2.3) การเรียนรู้เกิดจากการนำหลักการและกฎเกณฑ์ไปใช้จนเกิดความคิดและนำหลักการนั้นไปแก้ปัญหาได้

3. การตอบสนองของผู้เรียน

- 3.1) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการตอบสนองอย่างตั้งใจ

- 3.2) การเรียนรู้โดยมโนมติ คือ เมื่อเรียนรู้แล้วเกิดการตอบสนองและสามารถสรุปได้

3. สื่อการเรียนการสอน

Gerlach and Ely (1980) ได้ให้คำจำกัดความของสื่อการเรียนการสอนไว้ว่า หมายถึง บุคคล วัสดุ เหตุการณ์ต่างๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ครู หนังสือและสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน ล้วนเป็นสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น

Brown and Ely (1980) กล่าวว่า วัสดุใดก็ตามที่ซึ่งช่วยให้เกิดการเรียนรู้แล้วเรียกว่าสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น เช่น ของจริง หุ่นจำลอง โทรทัศน์ แผนที่ เป็นต้นวัสดุเหล่านี้ ไม่เพียงแต่กระตุ้นใตสัมผัสและจักขุสัมผัสทั้งนั้น แต่อาจมีวิธีอื่นที่กว้างขวาง ออกไปในการสร้างประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมให้แก่ผู้เรียนอีกด้วย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2532) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนไว้ หมายถึง วัสดุ (สิ่งสิ้นเปลือง) อุปกรณ์ (เครื่องมือที่ไม่ผู้ฟังได้ง่าย) และวิธีการ (กิจกรรมละคร เกม การทดลอง ฯลฯ) ที่ใช้เป็นสื่อกลางให้ผู้สอนสามารถส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เจตคติ (อารมณ์ ความรู้ ความสนใจ ทศนคติ และค่านิยม) และทักษะไปยังผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมบูรณ์ สงวนญาติ (2534) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง ที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของที่มีอยู่ในธรรมชาติหรือมนุษย์ชาติสร้างขึ้นมา รวมทั้งวิธีการสอนและกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ

สุโชติ ดาวสุโข และ สาโรจน์ แผงยัง (2535) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่าหมายถึงสิ่งใดๆ ก็ตามที่เป็นตัวกลางถ่ายทอดความรู้ หรือช่วยในการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนเป็นผู้ใช้เพื่อช่วยในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตินันท์มลิทอง (2540) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า หมายถึง สื่อชนิดใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง แผนภูมิ ฯลฯ ซึ่งบรรจุเนื้อหาการสอน สิ่งเหล่านี้เป็นวัสดุอุปกรณ์ทางกายภาพที่นำมาใช้ทางเทคโนโลยีการศึกษา เป็นเครื่องมือสำหรับผู้สอนวางไว้เป็นอย่างดีสรุปได้ว่า “สื่อการเรียนการสอน” หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์และเทคนิควิธีการทั้งหลายที่ใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หน้าที่ของครู

ครู หมายถึง ผู้อบรมสั่งสอน , ผู้สร้างสรรค์ภูมิปัญญา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของสังคมและประเทศชาติ

คำว่า หน้าที่ (Duty) ตามความหมายใน Dictionary of Education นั้น หมายถึง สิ่ง que ทุกคนต้องทำโดยปกติแล้วภาวะจายอมจะเป็นไปตามหลักศีลธรรมแต่บางครั้งก็เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อตกลง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของหน้าที่ไว้ ดังนี้ คือ กิจที่ควรทำ กิจที่ต้องทำ วงแห่งกิจการ สำหรับคำว่า ความรับผิดชอบ ให้ความหมายไว้ ดังนี้ คือการยอมรับตามผลที่ดีและไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป webster s third New Internationary dictionary ได้ให้คานิยามของ ความรับผิดชอบไว้ ดังนี้

-ความรับผิดชอบด้านศีลธรรม กฎหมาย หรือ จิตใจ

ความไวใจ ความเชื่อถือได้

Dictionary of Education ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ ไว้ว่า “หน้าที่ประจำของแต่ละบุคคล เมื่อเขาได้รับมอบหมายให้งานอย่างใดอย่างหนึ่ง” ส่วนความหมายของครู ในที่นี้จะอธิบายตามรูปคำภาษาอังกฤษ คือ “Teachers” โดยสรุปจากคำอธิบายของ ยนต์ ชุ่มจิต (2531 : 49 55) ในหนังสือ ความเป็นครูดังนี้

T (Teaching)-การสอน หมายถึงการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้มีความรู้ ความสามารถในวิชาการทั้งหลาย ทั้งปวง ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของครูทุกคนทุกระดับชั้นที่สอน ตามระเบียบคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณและ วินัยตามระเบียบประเพณีของครู พ.ศ. 2526 ข้อ 3 กำหนดไว้ว่า ครูต้องตั้งใจสั่งสอนศิษย์และปฏิบัติหน้าที่ ของตนให้เกิดผลดีด้วยเอาใจใส่ อุทิศเวลาของตนให้แก่ศิษย์จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้ และในข้อ 6 กำหนดไว้ว่า ครูต้องถ่ายทอดวิชาความรู้โดยไม่ปิดเบียดและปิดบังอาพรางไมนา หรือยอมให้นาผลงานทาง วิชาการของตนเองไปใช้ในทางที่ทุจริตหรือเป็นภัยต่อมนุษยชาติ จากข้อกำหนดทั้ง 2 ข้อ ที่นามากล่าวนี้ จะ เห็นว่าหน้าที่ของครูที่สำคัญคือการอบรมสั่งสอนศิษย์ การถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ศิษย์ โดยเฉพาะในข้อที่ 3 ของระเบียบประเพณีของครู พ.ศ. 2526 นี้ถือว่าการอบรมสั่งสอนศิษย์เป็นหน้าที่ที่สำคัญมาก จะละทิ้งหรือ ทอดทิ้งไม่ได้เพราะถ้าหากครูละทิ้งการสอน ก็คือครูละทิ้งหน้าที่ของครูซึ่งการกระทำเช่นนั้นจะมีผลต่อการ เจริญเติบโตทางความคิดและสติปัญญาของศิษย์เป็นอย่างมาก กล่าวคือ ศิษย์ของครูจะไม่ได้รับการพัฒนา ความคิด ความรู้ และสติปัญญา หรือได้รับบ้างแต่ก็ไม่เจริญเติบโตเท่าที่ควร ดังนั้นครูทุกคนควรตระหนักใน การสอนเป็นอันดับแรกโดยถือว่าเป็นหัวใจของความเป็นครูคือการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นคนดีมีความรู้ใน วิทยาการทั้งปวง ซึ่งการที่ครูจะปฏิบัติหน้าที่ในการสอนของครูได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งสำคัญที่ครูต้องเพิ่ม สมรรถภาพในการสอนให้แก่ตนเอง

E (Ethics) - จริยธรรม หมายถึง หน้าที่ในการอบรมจริยธรรมให้แก่นักเรียนซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่หลักอีก ประการหนึ่งนอกจากการสั่งสอนในด้านวิชาความรู้โดยทั่วไปนอกจากนี้ครู ทุกคนจะต้องประพฤติ ปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีจริยธรรมอันเหมาะสมอีกด้วยเพราะพฤติกรรมอันเหมาะสมที่ครูได้แสดงออกจะเป็น เครื่องมือที่สำคัญในการปลูกฝังศรัทธาให้ศิษย์ได้ปฏิบัติตาม

A (Academic)- วิชาการ หมายถึง ครูต้องมีความรับผิดชอบในวิชาการอยู่เสมอ กล่าวคือ ครูต้องเป็น นักวิชาการอยู่ตลอดเวลา เพราะอาชีพของครูต้องใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ ดังนั้นครูทุกคน ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เป็นประจำ หากไม่กระทำเช่นนั้นจะทำให้ความรู้ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมานั้น ล้าสมัย ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ๆ ซึ่งมีอยู่มากมายในปัจจุบัน

C (Cultural Heritage)- การสืบทอดวัฒนธรรม หมายถึงครูต้องมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมจากคนรุ่นหนึ่ง หรือ รุ่นต่อๆ ไป ซึ่งมีวิธีการที่ครูจะกระทำได้ 2 แนวใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ

- 1.การปฏิบัติตามวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามอย่างถูกต้องเป็นประจำ
กล่าวคือ ครูทุกคนจะต้องศึกษาให้เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติอย่างถ่องแท้เสียก่อน ต่อจากนั้นจึงปฏิบัติตามให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้ศิษย์และประชาชนทั่วไปยึดถือเป็นแบบอย่าง เช่น การแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่างๆ การแสดงความเคารพและกิริยามารยาทแบบไทย
- 2.การอบรมสั่งสอนนักเรียนให้เข้าใจในวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามไทยอย่างถูกต้อง
และในขณะเดียวกันก็กระตุ้นส่งเสริมให้นักเรียนได้ประพฤติปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามแบบฉบับอันดีงามที่บรรพบุรุษได้ยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา

H (Human Relationship) - มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การมีมนุษย์สัมพันธ์สัมพันธ์อันดีของครูต่อบุคคลทั่วไป เพราะการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ครูสามารถปฏิบัติหน้าที่ของครู ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของครูยังช่วยให้สถาบันศึกษาที่ครูปฏิบัติงานอยู่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้น ครูทุกคนจึงควรถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งที่จะต้องคอยผูกมิตรไมตรีอันดีระหว่าง บุคคลต่างๆ ที่ครูมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างครูกับบุคคลต่างๆ อาจจำแนกได้ ดังนี้

ครูกับนักเรียน

ครูกับนักเรียนนับว่าเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด จนกระทั่งในอดีตยกย่องให้ครูเป็นบิดาคนที่สองของศิษย์ ผู้ปกครองเมื่อส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนก็ฝากความหวังไว้กับครู กล่าวคือ มอบภาระต่างๆ ในการอบรมดูแล ลูกหลานของตนให้แก่ครู ดังนั้น ครูจึงควรปฏิบัติหน้าที่ของครูให้สมบูรณ์ที่สุด และควรสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีระหว่างครูและศิษย์ให้แน่นแฟ้น ให้ศิษย์มีความรู้สึกฝักใฝ่ใจตลอดไป วิธีการที่ครูควรจะทำต่อศิษย์ เช่น

1. สอนศิษย์ให้เกิดความสามารถในการเรียนรู้ในวิชาการต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่ครูจะกระทำได้
2. สอนให้นักเรียนหรือศิษย์ของตนมีความสุขเพลิดเพลินกับการเล่าเรียนไม่เบื่อหน่ายอยากจะเรียนอยู่

เสมอ

3. อบรมดูแลความประพฤติของศิษย์ให้อยู่ในระเบียบวินัยหรือกรอบของคุณธรรม ไม่ปล่อยให้ศิษย์กระทำชั่วด้วยประการทั้งปวง

4. ดูแลความทุกข์สุขอยู่เสมอ
5. เป็นที่ปรึกษาหารือ ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ ศิษย์

ครูกับครู

ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับครูนับว่ามีความสำคัญมากที่สุดต่อการพัฒนาวิชาชีพครู เพราะครูกับครูที่ทำงานสอนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน เปรียบเสมือนบุคคลที่เป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกันสมาชิกในครอบครัวเดียวกันมีความสมานสามัคคีอันดีต่อกันแล้ว นอกจากจะทำให้การอบรมสั่งสอนนักเรียนเป็นไปอย่างมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยให้การปฏิบัติในด้านต่างๆ ที่นอกเหนือจากการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ การพัฒนาสถานศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพครูก็จะดำเนินไปอย่างรวดเร็ว วิธีที่ครูควรปฏิบัติต่อครู เพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ต่อกันเช่น

1. ร่วมมือกันในการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นพลเมืองดีของชาติอย่างสม่ำเสมอ
2. ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางด้านวิชาการ เช่น การแนะนำการสอน , แนะนำเอกสารหรือแหล่งวิทยากรให้
3. ช่วยเหลืองานส่วนตัวซึ่งกันและกันเท่าที่โอกาสจะอำนวย
4. ทาหน้าที่แทนกันเมื่อคราวจำเป็น
5. ให้กำลังใจในการทำงานซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจจะแสดงออกในรูปของวาจาหรือการกระทำก็ได้

6. กระดาษทำให้เป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อกันเสมอ ไม่แสดงตนในทานองยกตนข่มท่าน หรือแสดงตนว่าเราเก่งกว่าผู้อื่น

ครูกับผู้ปกครอง

ผู้ปกครองนักเรียนเป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาเล่าเรียนของศิษย์และความก้าวหน้าของสถานศึกษา โรงเรียนใดที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้ปกครองนักเรียนเข้ามาใกล้ชิดโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ โรงเรียนนั้นจะสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วทั้งด้านคุณภาพการเรียนของนักเรียนและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคมรอบๆ โรงเรียน วิธีการที่ครูสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ปกครองนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

1. แจ้งผลการเรียนหรือความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบเป็นระยะๆ
2. ติดต่อกับผู้ปกครองเพื่อช่วยแก้ปัญหาของศิษย์ในกรณีที่ศิษย์มีปัญหาทางการเรียน ความประพฤติ สุขภาพ อื่นๆ
3. หาเวลาเยี่ยมเยียนผู้ปกครองเมื่อมีโอกาสอันเหมาะสม เช่น เมื่อได้ข่าวการเจ็บป่วย หรือสมาชิกในครอบครัวถึงแก่กรรม เป็นต้น
4. เชิญผู้ปกครองร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน เช่น การแข่งขันกีฬาประจำปี งานแจกประกาศนียบัตร หรืองานชุมนุมศิษย์เก่า เป็นต้น
5. เมื่อได้รับเชิญไปร่วมงานของผู้ปกครองนักเรียน เช่น งานอุปสมบท งานขึ้นบ้านใหม่ งานมงคลสมรส เป็นต้น ต้องพยายามหาเวลาว่างไปให้ได้
6. ครูควรร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ และอาชีพให้ผู้ปกครองและประชาชนในท้องถิ่น บ้างจะทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญของครูมากยิ่งขึ้น
7. เมื่อชุมชนได้ร่วมมือกันจัดงานต่างๆ เช่น งานประจำปีของวัด หรือ งานเทศกาลต่างๆ ครูควรให้ความร่วมมืออยู่อย่างสม่ำเสมอ
8. ครูควรแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง โดยให้ผู้ปกครองได้ทราบเป็นระยะๆ ซึ่งอาจจะส่งข่าวสารทางโรงเรียน หรือการติดประกาศตามที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านก็ได้

นอกจากครูจะต้องพยายามสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนกลุ่มบุคคลต่างๆ ดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับครู และครูก็ต้องเกี่ยวข้องด้วยตลอดเวลา แล้วยังมีกลุ่มบุคคลอื่นๆ ที่ครูจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยอีก

E (Evaluation) การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการเรียนการสอนนักเรียนซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งของครู เพราะการประเมินผลการเรียนการสอนเป็นการวัดความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ในด้านต่างๆ หากครูสอนแล้วไม่มีการประเมินผลหรือวัดผลครูก็จะไม่ทราบว่าศิษย์ มีความเจริญก้าวหน้าในด้านใดมากน้อยเพียงใด ดังนั้นครูจึงควรระลึกอยู่เสมอว่า ณ ที่ได้มีการสอนที่นั่นจะต้องมีการสอบ สำหรับการประเมินผลการเรียนการสอนของนักเรียนนั้น ครูสามารถใช้วิธีการต่างๆ ได้หลายวิธี ทั้งนี้อาจจะใช้หลายๆ วิธีในการประเมินผลครั้งหนึ่งหรือเลือกใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในการประเมินผลการเรียนการสอนนั้นมีหลายวิธี เช่น

1. การสังเกต หมายถึง การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน การร่วมกิจกรรมกลุ่มหรือความตั้งใจในการศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ หมายถึง การสัมภาษณ์เพื่อต้องการทราบความเจริญก้าวหน้าทางการเรียนของนักเรียน ซึ่งอาจจะเป็นการสัมภาษณ์ในเนื้อหาวิชาการที่เรียน วิธีการเรียน หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

3. การทดสอบ หมายถึง การทดสอบความรู้ในวิชาการที่เรียน อาจจะเป็นการทดสอบทางภาคทฤษฎีหรือภาคปฏิบัติก็ได้ ถ้าจะให้ได้ผลดียิ่งขึ้นก็ควรมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการเรียนการสอนทุกๆวิชา

4. การจัดอันดับคุณภาพ หมายถึง การนำเอาผลงานของนักเรียนแต่ละคนในกลุ่มมาเปรียบเทียบกับในด้านคุณภาพ แล้วประเมินคุณภาพของนักเรียนแต่ละคนว่าคนใดควรอยู่ในระดับใด

5. การใช้แบบสอบถามและแบบสำรวจ เป็นวิธีการประเมินผลการเรียนอีกแบบหนึ่ง เพื่อสำรวจตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอนทั้งของนักเรียนและของครู

6. การบันทึกย่อและระเบียบสะสม เป็นวิธีที่ครูจดบันทึกพฤติกรรมความเจริญก้าวหน้าของนักเรียนแต่ละคนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

7. การศึกษาเป็นรายบุคคล หมายถึง เป็นวิธีการที่นิยมใช้กับนักเรียนที่มีปัญหาเป็นรายบุคคล ปัญหาในที่นี้หมายความว่า ควบคุมทั้งเด็กที่เรียนเก่งและเด็กที่เรียนอ่อนรวมทั้งเด็กที่มีปัญหาในด้านพฤติกรรมต่างๆด้วย

8. การใช้วิธีสังคมมิติ เป็นวิธีการที่นิยมใช้เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเดียวกันประเมินคุณภาพของบุคคลในสมาชิกเดียวกัน เพื่อตรวจสอบดูว่าสมาชิกคนใดได้รับความนิยมนสูงสุดในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายๆด้านก็ได้

9. การให้ปฏิบัติและนำไปใช้เป็นวิธีการที่ครูต้องการทราบพัฒนาการทางด้านทักษะหรือการปฏิบัติงานของนักเรียนหลังจากที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติให้แล้ว

การประเมินผลการเรียนการสอนทุกๆ วิชา ครูควรประเมินความเจริญก้าวหน้าของนักเรียนหลายๆด้านที่สำคัญคือ

1. ด้านความรู้ (Cognitive Domain) คือการวัดความรู้ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล

2. ด้านเจตคติ (Affective Domain) คือการวัดความรู้สึกร ค่านิยม คุณธรรมและจริยธรรมของนักเรียนในด้านต่างๆ เช่น ความตรงต่อเวลา ความมีระเบียบวินัย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความขยันขันแข็งในการทำงาน เป็นต้น

3. ด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) คือการวัดด้านการปฏิบัติงานเพื่อต้องการทราบว่านักเรียนทำงานเป็นหรือไม่หลังจากที่ได้ศึกษาภาคทฤษฎีแล้ว การวัดด้านการปฏิบัติงานหรือด้านทักษะนี้ ครูจะใช้น้อยหรือบ่อยจะต้องขึ้นอยู่กับลักษณะวิชาที่สอน วิชาใดเน้นการปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องมีการวัดด้านการปฏิบัติงานให้มาก ส่วนวิชาใดเน้นให้เกิดความงอกงามทางด้านสติปัญญาการวัดด้านการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม ในการเรียนการสอนทุกๆวิชาควรมีการวัดในด้านการปฏิบัติงานบ้างตามสมควร

R (Research) การวิจัย หมายถึง ครูต้องเป็นนักแก้ปัญหา เพราะการวิจัยเป็นวิธีการแก้ปัญหาและการศึกษาหาความจริง ความรู้ที่เชื่อถือได้โดยวิธีการวิจัยของครูในที่นี้อาจจะมีความหมายเพียงแค่ว่าค้นหาสาเหตุต่างๆ ที่นักเรียนมีปัญหาไปจนถึงการวิจัยอย่างมีระบบในชั้นสูงก็ได้สาเหตุที่ครูต้องรับผิดชอบในด้านนี้ก็เพราะในการเรียนการสอนทุกๆวิชา ครูจะต้องพบกับปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ปัญหาเด็กไม่ทำการบ้าน เด็กหนีโรงเรียน เด็กที่ขบถรังแกเพื่อน และเด็กที่ขบถลักขโมย เป็นต้น พฤติกรรมต่างๆเหล่านี้ ถ้าครูสามารถแก้ไขได้ก็จะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การที่ครูจะแก้ไขปัญหการเรียนการสอนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ครูจะต้องทราบสาเหตุแห่งปัญหานั้น วิธีการที่ครูจะทราบสาเหตุที่แท้จริงได้ ครูจะต้องอาศัยการวิจัยเข้ามาช่วย ดังนั้น หน้าที่ของครูในด้านการค้นคว้าวิจัยจึงเป็นงานที่ครูจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ครูทุกคนจึงควรศึกษากระบวนการวิจัยให้มีความรู้ ความเข้าใจด้วย ขั้นตอนในการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้

1. การตั้งปัญหา
2. การตั้งสมมุติฐานเพื่อแก้ปัญหา
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผล

สำหรับขั้นตอนของการทำงานวิจัยควรดำเนินงานตามลำดับต่อไปนี้

1. การเลือกปัญหาสำหรับการวิจัย
2. การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. การจำกัดขอบเขตและการให้คำจำกัดความของปัญหา
4. การตั้งสมมุติฐาน
5. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
6. การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย
7. การรวบรวมข้อมูล
8. การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล
9. การสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ
10. การรายงานผลการวิจัย

S (Service) บริการ หมายถึง การให้บริการ คือ ครูจะต้องให้บริการแก่สังคมหรือบาเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ดังต่อไปนี้

1. บริการความรู้ทั่วไป ให้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนในท้องถิ่น
2. บริการความรู้ทางด้านความรู้และสุขภาพอนามัย โดยเป็นผู้ให้ความรู้หรือเป็นผู้ประสานงานเพื่อดำเนินการศึกษาแก่ประชาชน
3. บริการด้านอาชีพ เช่น ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นให้ประชาชนในท้องถิ่น
4. บริการให้คำปรึกษาหารือทางการศึกษาหรือการทางาน

5.บริการด้านแรงงาน เช่น ครัวร่วมมือกับนักเรียนเพื่อพัฒนาหมู่บ้าน

6.บริการด้านอาคารสถานที่แก่ผู้ปกครองนักเรียนที่มาขอใช้อาคารสถานที่ในโรงเรียนด้วยความ เต็มใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนมพร ปิยธรรมภรณ์ (2547) ได้ทาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษารุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า

1)ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครูและการวัดผลประเมินผลการเรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการสนับสนุนของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2)เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายได้ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 (3) การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า ในด้านการจัดการสนับสนุนของโรงเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การจัดบริการสื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การบริการสื่อวัสดุอุปกรณ์ การบริการหนังสือหลากหลายเพื่อการค้นคว้า และเสนอแนะให้โรงเรียนจัดให้ผู้เรียนเลือกเรียนวิชาเลือก (เพิ่มเติม) อย่างหลากหลายตามความถนัด จัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนให้ร่มรื่นสวยงาม จัดสภาพห้องเรียนให้น่าอยู่ น่าเรียน เพิ่มกิจกรรมด้านดนตรี กีฬา ศิลปะ และนาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น ในด้านการจัดการเรียนรู้ของครู ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การนาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ การใช้แหล่งเรียนรู้เชื่อมโยงกับชีวิตจริงและเสนอแนะให้ผู้สอนลดการมอบหมายงานของทุกรายวิชาลง จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้หลากหลายน่าเรียนและให้ผู้สอนอธิบายความรู้เพิ่มเติมเพื่อจะได้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ในด้านการวัดผลประเมินผลการเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างน้อยในเรื่องการให้ผู้เรียนมีส่วนในการกำหนดเกณฑ์การประเมิน การมีส่วนในการประเมินผลงานของตนเองและเพื่อน รวมทั้งการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการประเมิน และเสนอแนะให้ผู้สอนให้ความสำคัญต่อการประเมินระหว่างกร

เรียนมากกว่าการสอบ ควรแจ้งผลการประเมินให้ผู้เรียนทราบโดยให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขผลงานเพื่อเพิ่มคะแนนได้ และควรดูแลเอาใจใส่ผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินเพื่อให้เข้าใจและแก้ไขตนเองให้ผ่านเกณฑ์การประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยจึงเลือกทางการวิจัยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โดยมีครู ศุภชัย เหล่าสมบัติ เป็นผู้สอน จำนวน 32 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคอ่างทองที่ลงทะเบียนเรียนในวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โดยมีครู ศุภชัย เหล่าสมบัติ เป็นผู้สอน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 18 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะผู้รับการประเมินวิชาที่สอน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008จำนวน 19 ข้อ ได้แก่

ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน จำนวน 10 ข้อ

ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน จำนวน 4 ข้อ

ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับของความพึงพอใจ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ให้ค่าระดับคะแนน 5

มีความพึงพอใจมาก ให้ค่าระดับคะแนน 4

มีความพึงพอใจปานกลาง ให้ค่าระดับคะแนน 3

มีความพึงพอใจน้อย ให้ค่าระดับคะแนน 2

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ค่าระดับคะแนน 1

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนามาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นต่างๆ ในการวิจัย ตลอดจนการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรการน้อมนาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปรับใช้ใน ชีวิตประจำวัน ของนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคอ่างทอง

3. นำตัวแปรชีวิตไปสร้างเป็นข้อคำถาม (Item) เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของวิชาวัฒนธรรมอาเซียน ใน 3 ด้าน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหา(Content) ตามประเด็นข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Concurrence : IOC)

5. พิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สร้างเป็น แบบสอบถามส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ทำการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่จัดพิมพ์สมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)เพื่อการปรับปรุงการจัดทำการวิจัยในครั้งนี้หรือครั้งต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถาม ให้นักเรียน นักศึกษาที่ เรียนในวิชาการควบคุมคุณภาพ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 35 คน

2. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับทำการตรวจสอบ สอบถามให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ถูกต้อง ทั้งหมด 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามทั้ง 25 ชุด มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติและแปลความหมายต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008มีลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (John W.Best1981 : 182) ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียน การสอนวิชาผลิตชิ้นส่วน ด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับการประเมินและผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักเรียน นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.ชื่อครูผู้สอน นายศุภชัย เหล่าสมบัติ 2. รายวิชาที่สอน วิชาทฤษฎีเครื่องมือกล . เพศ - ชาย - หญิง	25	100
4. ประเภทวิชา - อุตสาหกรรม	25	100
4. ระดับ - ปวช.	25	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้สอนคือนายศุภชัย เหล่าสมบัติ รายวิชาที่สอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล นักเรียน นักศึกษา ที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชาย 25 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ประเภทวิชา อุตสาหกรรม 25 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ระดับชั้น ปวช. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล รหัส 20102-2003

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล เปรียบเทียบ 3 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจของนักเรียน – นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
- ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน	4.54	0.65	มากที่สุด
- ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน	4.86	0.45	มากที่สุด
- ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน	4.55	0.52	มากที่สุด
รวม	4.65	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนทฤษฎีเครื่องมือกล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ด้าน วิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.65) และ ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน

ความพึงพอใจของนักเรียน – นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.1 แจกคาอธิบายรายวิชา หัวเรื่องที่จะเรียน การวัดผล	4.55	0.45	มากที่สุด
1.2 บอกวัตถุประสงค์และวิธีการวัดผลและประเมินผลเกณฑ์การวัดผล ในแต่ละหน่วย	4.53	0.55	มากที่สุด
1.3 สอนตรงกำหนดการสอนในแต่ละสัปดาห์	4.53	0.64	มาก
1.4 สอนครบเนื้อหาวิชาตามหลักสูตร	4.28	0.55	มากที่สุด
1.5 มีวิธีการสอน คาอธิบายที่ทำให้เข้าใจง่ายหรือได้เข้าใจมากขึ้น	4.68	0.47	มากที่สุด
1.6 เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับ เนื้อหาวิชา	4.85	0.55	มากที่สุด

1.7 กำหนดมอบหมายงาน/รายงาน/ค้นคว้าเพิ่มเติม ในเนื้อหารายวิชาที่เหมาะสม	4.53	0.59	มากที่สุด
1.8 ตรวจงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งคืนตามเวลาที่เหมาะสม	4.60	0.49	มากที่สุด

ความพึงพอใจของนักเรียน – นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.9 แจ้งผลการสอบให้นักศึกษาทราบทุกครั้งหลังการสอบในเวลาที่เหมาะสม	4.48	0.65	มาก
1.10 เปิดโอกาสให้นักศึกษาสอบถามเกี่ยวกับคะแนนหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการสอบ	4.50	0.62	มากที่สุด
รวม	4.55	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.55 , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 1.6 เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.55) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ข้อที่ 1.9 แจ้งผลการสอบให้นักศึกษาทราบทุกครั้งหลังการสอบในเวลาที่เหมาะสม (\bar{X} = 4.48 , S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน

ความพึงพอใจของนักเรียน – นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
2.1 มีเอกสารประกอบการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา	4.48	0.60	มาก
2.2 ใช้สื่อการสอนทันสมัยและเนื้อหาที่เข้าใจได้มากขึ้น	4.58	0.53	มาก
2.3 มีการทดสอบย่อยของหน่วยการเรียน/บทเรียนอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.57	มากที่สุด
2.4 นักศึกษาได้ใช้หรือปฏิบัติด้วยเครื่องมือที่เหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี	4.55	0.50	มากที่สุด
รวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ใช้สื่อการสอนทันสมัย

และเนื้อหาที่เข้าใจได้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.53) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเอกสารประกอบการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหารายวิชา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน

ความพึงพอใจของนักเรียน – นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
2.1 ครูเข้าสอน/เลิกสอนตรงเวลา	4.48	0.55	มาก
2.2 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา	4.55	0.50	มากที่สุด
2.3 ขณะสอนครูใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสม	4.60	0.49	มากที่สุด
2.4 เสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมให้นักศึกษาในและนอกห้องเรียน	4.63	0.48	มากที่สุด
2.5 ตักเตือน และชี้แนะเกี่ยวกับความประพฤติของนักศึกษาอยู่เสมอ	4.55	0.50	มากที่สุด
รวม	4.56	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมให้นักศึกษาในและนอกห้องเรียน ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ครูเข้าสอน/เลิกสอนตรงเวลา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.55)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008ผู้วิจัย ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาผลิตชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือกล1รหัสวิชา 20102 - 2008วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม

2. ผลการวิจัย

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลจากนักเรียน นักศึกษา ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 100 คณะวิชาช่างอุตสาหกรรม ร้อยละ 100 ระดับชั้น ปวช. ร้อยละ 100 จำนวน 18 คน

2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน และด้านบุคลิกภาพของผู้สอน โดยมีผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านดังนี้

2.2.1 ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีวิธีการสอนคาอธิบายที่ทำให้เข้าใจง่ายหรือได้เข้าใจมากขึ้น และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ เปิดแจ้งผลการสอบให้นักศึกษาทราบทุกครั้งหลังการสอบในเวลาที่เหมาะสม ตามลำดับ

2.2.2 ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นักศึกษาได้ใช้หรือปฏิบัติด้วยเครื่องมือที่เหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนต่ำที่สุดคือ มีเอกสารประกอบการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา ตามลำดับ

2.2.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้สอน พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน--นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ เสริมสร้างจริยธรรมคุณธรรมให้แก่ นักศึกษาในและนอกห้องเรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนต่ำที่สุดคือ ครูเข้าสอน/เลิกสอนตรงเวลาตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีเครื่องมือกล พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของครูวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ด้านวิธีการสอน วิธีวัดผลและประเมินผลการเรียน ด้านสื่อการสอนและบรรยากาศในการเรียน และด้านบุคลิกภาพของผู้สอน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของครู

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลจากงานวิจัยไปใช้

ครูผู้สอนควรศึกษาและวิเคราะห์ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ให้มีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้เรียน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของครูทุกรายวิชา

2.2 วิทยาลัยฯ อาจจะดำเนินการวิจัยในลักษณะนี้ในวิทยาลัยฯ แห่งอื่นเพื่อจะได้เปรียบเทียบผลการวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 วิทยาลัยฯ ควรจะมีการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของครู โดยใช้ตัวแปรและองค์ประกอบด้านอื่นๆ เช่น ตัวแปรและองค์ประกอบด้านการประเมินผล เป็นต้น

2.4 วิทยาลัยฯ อาจดำเนินการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของครูกับวิทยาลัยฯ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตเดียวกันหรือในเขตอื่นเพื่อดูความแตกต่าง

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

- กิตานันท์มลิทอง. (2540). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จาเนียร ช่วงโชติ. (2519). จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2532). ชื่อเรื่องเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรณีย์ ช. เจนจิต. (2528). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ งานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรจน์ แผงยัง. (2529). เทคโนโลยีการผลิตสื่อการสอน : หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมศักดิ์ เจียมทะวงษ์. (ม.ป.ป.) การเรียนรู้และการสื่อความหมาย. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.
- สมบูรณ์ สงวนญาติ. (2534) เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: ภาคพัฒนาตาราและเอกสารทางวิชาการ, หน่วยศึกษานิเทศก์, กรรมการฝึกหัดครู.
- สุโชติ ดาวสุโข และ สาโรจน์ แผงยัง. (2535) คู่มือการสอน. กรุงเทพมหานคร:คณะกรรมการฝ่ายส่งเสริมการผลิตตาราและสื่อการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยนต์ ชุมจิต. (2531) ความเป็นครู. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- อรพันธุ์ ประสิทธิ์รัตน์. (2528). พื้นฐานทางเทคโนโลยีการศึกษา. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถาน สงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- อเนกกุล กรีสแสง. (2520). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์มณฑล
- ชวณีย์พงศาพิชณ์, นพคุณ สุขสถาน, วิมล เหมือนคิด และสุนทรี ศักดิ์ศรี (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ: กรณีศึกษาวิชามนุษย์สัมพันธ์. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- พนมพร ปิยธรรมาภรณ์ (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 8.

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
ต่อการจัดการเรียนการสอนของครู

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของครู จึงไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิดประการใด การที่จะได้รับข้อมูลให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพก็โดยอาศัยการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับทัศนคติของนักเรียน นักศึกษาให้มากที่สุด เพื่อที่ทางวิทยาลัยฯ จะได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มีความพึงพอใจและมีคุณภาพต่อผู้เรียนสูงสุดในโอกาสต่อไป

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามของนักเรียน นักศึกษา ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บเป็นความลับและไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่นักเรียน นักศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากนักเรียน นักศึกษาเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

3. นิยามศัพท์ในการตอบแบบสอบถาม

3.1 ครู หมายถึง ครูปฏิบัติงานสอนทุกแผนกวิชา ที่เป็นข้าราชการประจำ พนักงานราชการ ครูจ้างสอน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ครูฝึกในสถานประกอบการ

3.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกมีส่วนร่วมในทางบวกต่อการสอนของครูทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญกำลังใจส่งผลต่อความสำเร็จ

3.3 คุณภาพในการสอน หมายถึง ประสิทธิภาพในการแสดงออกด้านการสอนของครูที่นักเรียน นักศึกษา สามารถสังเกตได้จากการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้รับการประเมินและผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้เรียน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....