



วิจัยในชั้นเรียน

เรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อคุณภาพการสอน
ของครูผู้สอน ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล
วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย”

ผู้วิจัย

นายทรงชัย ธรรมสอน

ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๙

สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย
กระทรวงศึกษาธิการ

ชื่อเรื่องการวิจัยการศึกษาในชั้นเรียน	ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อคุณภาพการสอน ของครูผู้สอน ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล
ผู้เขียน	วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย นายทรงชัย ธรรมสอน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประมุงหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการสอน แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย จำนวน ๑๔ คน โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๒ ตอนได้แก่ ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย ด้านการเตรียมการสอน ด้านกระบวนการสอน และด้านความรับผิดชอบในการสอน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพ วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนงานวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล โดยรวม อยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{x}=...๔.๐๖$, $S.D.=...๐.๙๙$.)

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในชั้นเรียนเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการสอน ของครูผู้สอน ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก นายจิรายุส อินเทพ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอดพร้อมให้กำลังใจในการทำวิจัยในชั้นเรียนฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการและคณะครูของวิทยาลัยเทคนิคเชียงราย ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำอำนวยความสะดวก ในการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอขอบใจนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมืออย่างยิ่งในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ผู้จัดทำวิจัย

นายทรงชัย ธรรมสอน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
๑.๖ ประโยชน์ของการวิจัย	๓
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
๑.๑ แนวคิดทฤษฎี	๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๙
๑.๑ วิธีการและเครื่องมือการวิจัย	๑๙
๑.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	๒๑
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๒
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	๒๗
๑.๑ สรุปผลการวิจัย	๒๗
๑.๒ ข้อเสนอแนะ	๒๙
บรรณานุกรม	

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 แก้ปัญหาเป็นและปลูกฝังคุณธรรมทุกสาขาวิชา โดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี เป็นคนเก่ง และมีความสุขอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ในการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชานิวเมติกส์และไฮดรอลิกส์เบื้องต้น โดยคาดหวังว่า เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับเปลี่ยนกิจกรรมในการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ รวมถึงมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการเรียนการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

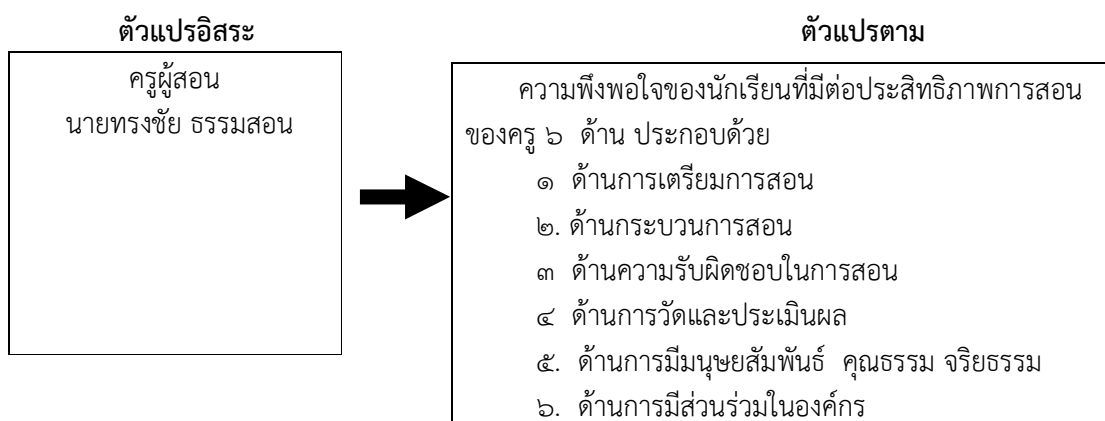
๑.๑ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็น นักเรียนระดับชั้น ปวช. ๓ สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๔ คน ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

๒. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สาขางานที่เรียน และระดับการศึกษา

๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ใน ๖ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเตรียมการสอน ด้านกระบวนการสอน ด้านความรับผิดชอบในการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม และ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. **ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาพความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนของครู ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ได้แก่ การเตรียมการสอน ความรับผิดชอบในการสอน การวัดและประเมินผล และ การมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม

๒. **การเตรียมการสอน** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อ การเตรียมตัวของครูก่อนการสอน เช่น การเตรียมการสอน การเตรียมสื่อการสอน เป็นต้น

๓. **ความรับผิดชอบในการสอน** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อบุคลิกภาพความรับผิดชอบในการสอนของครู เช่น การตรงต่อเวลา เป็นต้น

๔. **การวัดและประเมินผล** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อ การวัดและประเมินผล ของครู ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล เช่น การวัดผลตามสภาพจริง มีความเที่ยงตรง ยุติธรรม เป็นต้น

๕. **การมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อบุคลิกภาพของครู ในการการควบคุมอารมณ์ การพูด เป็นต้น

๖. **การมีส่วนร่วมในองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของนักเรียนที่มีต่อบุคลิกภาพของครู ในการร่วมมือ ร่วมกิจกรรม ต่างๆ

ประโยชน์ของการวิจัย

๑. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนของครู ในวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล
๒. เป็นแนวทาง สำหรับครูผู้สอนในการพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการสอน วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล 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 โดยคำว่า พอใจ หมายถึง การได้บรรลุความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของบุคคล การได้บรรลุหรือการได้ตอบสนองบางสิ่งที่เรียกร้องหรือเป็นข้อแม้ การยอมตาม การมีอิสระจากความสงสัย อย่างเพียงพอ หรือทำให้คล้อยตาม

Laurence (๑๙๖๙) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือการกำหนดสิ่งที่ทำให้พอใจ

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

ไสลทิพย์ จารุภูมิ (๒๕๓๔) ได้กล่าว ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข หรือ ทำศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

มณี โพธิเสน (๒๕๔๓ : ๑๑) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

ดิเรก (อ้างถึงใน เสกสรรค์ ธรรมวงศ์, ๒๕๔๑) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

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

สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข หรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีทัศนคติในทางบวก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔ : ๑๕) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

๓. ลักษณะของความพึงพอใจ

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

๓.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

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 ได้จากการ ได้อินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มิก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

๔.๓ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจ ใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

๔.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

๔.๕ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มี คุณภาพ

๕. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยม ศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึง พพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติ ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยาย ความได้ดังนี้คือ

๕.๑ การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การ บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและ ประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

๕.๑.๑ ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มี ลักษณะแบ่งแยกกัน ไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom ๑๙๖๗, หน้า๙๐) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาส ให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้ บุคคลเกิดความพอใจในงาน

๕.๑.๒ ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือ เลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทาย ที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการ หา ประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

๕.๑.๓ การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมี ความ รู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

๕.๑.๔ เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

๑) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

๒) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

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

๕.๒ การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนด ขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมีต้นเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น 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) สมอของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือ ผิด ดีหรือไม่ดี

๕.๒.๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่ จำเป็น ต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ 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) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได

๖. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย

เพราะปัจจัยความเจริญก้าวหน้าที่สำคัญ ประการหนึ่งคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการ

มิลเลท (๑๙๕๔ : ๓๙๗ – ๔๐๐) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมอง ว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพ เลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มาใช้บริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพ หรือสมรรถนะที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การจัดการเรียนการสอน

๑. ความหมายการเรียนรู้

Good (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงต่อการ ตอบสนองของพฤติกรรมที่เกิดประสบการณ์อันได้มาจากการรับรู้

Gove (๑๙๗๕) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการในการเกิดและการ เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ นิสัย ซึ่งได้จากสิ่งเร้ามากระตุ้นอินทรีย์ ตลอดจนประสบการณ์ที่ ได้รับจากการฝึกหัดและการปฏิบัติ

จำเนียรช่วงโชติ (๒๕๑๙) ได้สรุปความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ ความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนี้ ทำ ให้ผู้เรียนเผชิญกับสถานการณ์ชนิดเดียวกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม

เอนกกุล กริแสง (๒๕๒๐) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์ การเปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางอวัยวะทางสติปัญญา ทางสังคม หรือทางอารมณ์ก็ได้ และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลาและสถานที่จะมีการสอนหรือไม่มีการสอนก็ได้ ซึ่ง

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

พรณี ช. เจนจิต (๒๕๒๘) ให้คำนิยามของการเรียนรู้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์

สรุปได้ว่าการเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์หรือกระบวนการถาวรที่ทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน ทำให้ผู้เรียนเผชิญกับสถานการณ์ชนิดเดียวกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม

๒. องค์ประกอบของการเรียนรู้

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

๑) แรงจูงใจ คือ คนเราจะเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากมีแรงจูงใจสูงในบทที่เรียน เช่น เรื่องแปลกใหม่ น่าตื่นเต้น หรือตรงกับความต้องการ

๒) กระบวนการสอน กระบวนการสอนที่ส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นกระบวนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้อย่างชัดไม่สับสนงงง

๓) กระบวนการเรียน คือ บุคคลจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าและการเรียนรู้ นั้นจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการเรียนว่าได้มีโอกาสสัมผัสกับสิ่งเร้าโดยตรง มากน้อยเพียงใด

เอนกกุล กริแสง (๒๕๒๐) ให้ความเห็นว่าการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้จึงประกอบด้วย องค์ประกอบ ๗ ประการ เช่นเดียวกับ องค์ประกอบของพฤติกรรม คือ

๑) ความมุ่งหมาย หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนหวังว่าจะได้รับ

๒) ความพร้อม หมายถึง ความสามารถที่จะเรียนรู้ในเด็ก ซึ่งขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะทางร่างกายและสติปัญญา

๓) สถานการณ์ หมายถึง วัตถุสิ่งของและบุคคลอื่น ๆ ที่แวดล้อมตัวผู้เรียน

๔) การแปลความหมาย หมายถึง การพิจารณาเชื่อมโยงประสบการณ์เก่าและใหม่ เข้าด้วยกัน และเลือกวิธีการตอบสนองที่คาดว่าจะให้ผลสมดังความมุ่งหมาย

๕) การตอบสนอง หมายถึง การกระทำตามวิธีการที่คาดว่าจะให้ผลดีที่สุด ในสถานการณ์นั้น ๆ

๖) ผลที่ตามมา เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการตอบสนอง

๗) ปฏิกริยาย้อนกลับ

จากคำกล่าวเรื่ององค์ประกอบของการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นนั้น Gagne (อ้างใน
 สาโรจน์ แพ่งยัง, ๒๕๒๙) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของการเรียนรู้ได้ ๓ ประการ ดังนี้

๑) ผู้เรียน

๑.๑) การที่ผู้เรียนมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าโดยผู้เรียนจะตอบสนองสัญญาณโดยการ
 กระทำซ้ำ ๆ

๑.๒) ผู้เรียนสามารถจำแนกความแตกต่าง ๆ และเข้าใจลำดับขั้นต่าง ๆ และ
 แยกแยะได้

๑.๓) ผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสรุปเป็นหลักการได้

๒. สถานการณ์สิ่งเร้า

๒.๑) การเรียนรู้จะต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ที่จะเล่าให้
 ผู้เรียนตอบโดยทราบจุดมุ่งหมายของการเรียน

๒.๒) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของถ้อยคำหรือภาพที่ใช้

๒.๓) การเรียนรู้เกิดจากการนำหลักการและกฎเกณฑ์ไปใช้งานเกิดความคิดและ
 นำหลักการนั้นไปแก้ปัญหาได้

๓. การตอบสนองของผู้เรียน

๓.๑) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการตอบสนองอย่างตั้งใจ

๓.๒) การเรียนรู้โดยมโนคติ คือ เมื่อเรียนรู้แล้วเกิดการตอบสนองและสามารถ
 สรุปได้

๓. สื่อการเรียนการสอน

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

Brown and Harclerod (๑๙๘๕) กล่าวว่า วัสดุใดก็ตามที่ซึ่งช่วยให้เกิดการเรียนรู้
 แล้วเรียกว่าสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น เช่น ของจริง หุ่นจำลอง โทรทัศน์ แผนที่ เป็นต้นวัสดุเหล่านี้ไม่
 เพียงแต่กระตุ้นโสตสัมผัสและจักขุสัมผัสเท่านั้น แต่อาจมีวิธีอื่นที่กว้างขวาง ออกไปในการสร้าง
 ประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมให้แก่ผู้เรียนอีกด้วย

ซัยยงค์ 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 ดำเนิน
 ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัสดุสิ่งของที่มีอยู่ในธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้นมา รวมทั้ง
 วิธีการสอนและกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ

สุโชติ ดาวสุโข และ สาโรจน์ แพ่งยัง (๒๕๓๕) ได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการ
 สอนว่า หมายถึงสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เป็นตัวกลางถ่ายทอดความรู้ หรือช่วยในการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนและผู้เรียน
 เป็นผู้ใช้เพื่อช่วยในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

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 Internationary dictionary ได้ให้คำนิยามของ ความรับผิดชอบ ไว้ ดังนี้

- ความรับผิดชอบด้านศีลธรรม กฎหมาย หรือ จิตใจ
- ความไวใจ 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 การอบรมสั่งสอนศิษย์ให้มีความรู้ความสามารถในวิชาการทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของครูทุกคนทุกระดับชั้นที่สอน ตามระเบียบคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณและวินัยตามระเบียบประเพณีของครู พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๓ กำหนดไว้ว่า ครูต้องตั้งใจสั่งสอนศิษย์และปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เกิดผลดีด้วยเอาใจใส่ อุทิศเวลาของตนให้แก่ศิษย์จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้ และในข้อ ๖ กำหนดไว้ว่า ครูต้องถ่ายทอดวิชาความรู้โดยไม่บิดเบือนและปิดบังอำพรางไม่นำ หรือยอมให้นำผลงานทางวิชาการของตนเองไปใช้ในทางที่ทุจริตหรือเป็นภัยต่อมนุษยชาติ จากข้อกำหนดทั้ง ๒ ข้อ ที่นำมากล่าวนี้นี้จะเห็นว่าหน้าที่ของครูที่สำคัญคือการอบรมสั่งสอนศิษย์ การถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ศิษย์ โดยเฉพาะในข้อ ๓ ของระเบียบประเพณีของครู พ.ศ. ๒๕๒๖ นี้ ถือว่าการอบรมสั่งสอนศิษย์เป็นหน้าที่ที่สำคัญมาก จะละทิ้งหรือทอดทิ้งไม่ได้เพราะถ้าหากครูละทิ้งการสอน ก็คือครูละทิ้งหน้าที่ของครูซึ่งการกระทำเช่นนั้นจะมีผลต่อการเจริญเติบโตทางความคิดและสติปัญญาของศิษย์เป็นอย่างมาก กล่าวคือ ศิษย์ของครูจะไม่ได้รับการพัฒนา ความคิด ความรู้ และสติปัญญา หรือได้รับบ้างแต่ก็ไม่เจริญเติบโตเท่าที่ควร ดังนั้นครูทุกคนควรตระหนักในการสอนเป็นอันดับแรกโดยถือว่าเป็นหัวใจของความเป็นครูคือการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นคนดีมีความรู้ใน

วิทยาการทั้งปวง ซึ่งการที่ครูจะปฏิบัติหน้าที่ในการสอนของครูได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์นั้น ซึ่งสำคัญที่ครูต้องเพิ่มสมรรถภาพในการสอนให้แก่ตนเอง

E(Ethics) - จริยธรรม หมายถึงหน้าที่ในการอบรมจริยธรรมให้นักเรียนซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งนอกจากการสั่งสอนในด้านวิชาความรู้โดยทั่วไปนอกจากนี้ครูทุกคนจะต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีจริยธรรมอันเหมาะสมอีกด้วยเพราะพฤติกรรมอันเหมาะสมที่ครูได้แสดงออกจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปลูกฝังศรัทธาให้ศิษย์ได้ปฏิบัติตาม

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

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. การอบรมสั่งสอนนักเรียนให้เข้าใจในวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของไทยอย่างถูกต้อง และในขณะเดียวกันก็กระตุ้นส่งเสริมให้นักเรียนได้ประพฤติปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามแบบฉบับอันดีงามที่บรรพบุรุษได้ยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา

H (Human Relationship) – มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีของครูต่อบุคคลทั่วไป เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ครูสามารถปฏิบัติหน้าที่ของครูได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของครูยังช่วยทำให้สถาบันศึกษาที่ครูปฏิบัติงานอยู่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้น ครูทุกคนจึงควรถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งที่จะต้องคอยผูกมิตรไมตรีอันดีระหว่าง บุคคลต่าง ๆ ที่ครูมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างครูกับบุคคลต่าง ๆ อาจจำแนกได้ ดังนี้

ครูกับนักเรียน

ครูกับนักเรียนนับว่าเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด จนกระทั่งในอดีตยกย่องให้ครูเป็นบิดาคนที่สองของศิษย์ ผู้ปกครองเมื่อส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนก็ฝากความหวังไว้กับครู กล่าวคือ มอบภาระต่าง ๆ ในการอบรมดูแล ลูกหลานของตนให้แก่ครู ดังนั้น ครูจึงควรปฏิบัติหน้าที่ของครูให้สมบูรณ์ที่สุด และควรสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างครูและศิษย์ให้แน่นแฟ้น ให้ศิษย์มีความรู้สึกฝักใฝ่ใจตลอดไป วิธีการที่ครูควรจะทำต่อศิษย์ เช่น

๑. สอนศิษย์ให้เกิดความสามารถในการเรียนรู้ในวิชาการต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่ครูจะกระทำได้

๒. สอนให้นักเรียนหรือศิษย์ของตนมีความสุขเพลิดเพลินกับการเล่าเรียนไม่เบื่อหน่ายอยากจะเรียนอยู่เสมอ

๓. อบรมดูแลความประพฤติของศิษย์ให้อยู่ในระเบียบวินัยหรือกรอบของคุณธรรม ไม่ปล่อยให้ศิษย์กระทำชั่วด้วยประการทั้งปวง

๔. ดูแลความทุกข์สุขอยู่เสมอ

๕. เป็นที่ปรึกษาหารือ ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ศิษย์

ครูกับครู

ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับครูนั้นว่ามีความสำคัญมากที่สุดต่อการพัฒนาวิชาชีพครู เพราะครูกับครูที่ทำงานสอนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน เปรียบเสมือนบุคคลที่เป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน หากสมาชิกในครอบครัวเดียวกันมีความสามัคคีอันดีต่อกันแล้ว นอกจากจะทำให้การอบรมสั่งสอนนักเรียนเป็นไปอย่างมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยให้การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ การพัฒนาสถานศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพครูก็จะดำเนินไปอย่างรวดเร็ว วิธีที่ครูควรปฏิบัติต่อครู เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน เช่น

๑. ร่วมมือกันในการอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นพลเมืองดีของชาติอย่างสม่ำเสมอ

๒. ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางด้านวิชาการ เช่น การแนะนำการสอน, แนะนำเอกสารหรือแหล่งวิทยาการให้

๓. ช่วยเหลืองานส่วนตัวซึ่งกันและกันเท่าที่โอกาสจะอำนวย

๔. ทำหน้าที่แทนกันเมื่อคราวจำเป็น

๕. ให้กำลังใจในการทำงานซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจจะแสดงออกในรูปของวาจาหรือการกระทำก็ได้

๖. กระทำตนให้เป็นผู้มีสภาพอ่อนน้อมต่อกันเสมอ ไม่แสดงตนในทำนองยกตนข่มท่านหรือแสดงตนว่าเราเก่งกว่าผู้อื่น

ครูกับผู้ปกครอง

ผู้ปกครองนักเรียนเป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาเล่าเรียนของศิษย์และความก้าวหน้าของสถานศึกษา โรงเรียนใดที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้ปกครองนักเรียนเข้ามาใกล้ชิดโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ โรงเรียนนั้นจะสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วทั้งด้านคุณภาพการเรียนของนักเรียนและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคมรอบ ๆ โรงเรียน วิธีการที่ครูสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ปกครองนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

๑. แจ้งผลการเรียนหรือความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบเป็นระยะๆ

๒. ติดต่อกับผู้ปกครองเพื่อช่วยแก้ปัญหาของศิษย์ในกรณีที่ศิษย์มีปัญหาทางการเรียน ความประพฤติ สุขภาพ อื่น ๆ

๓. หาเวลาเยี่ยมเยียนผู้ปกครองเมื่อมีโอกาสอันเหมาะสม เช่น เมื่อได้ข่าวการเจ็บป่วย หรือสมาชิกในครอบครัวถึงแก่กรรม เป็นต้น

๔. เชิญผู้ปกครองร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เช่น การแข่งขันกีฬาประจำปี งานแจกประกาศนียบัตร หรืองานชุมนุมศิษย์เก่า เป็นต้น

๕. เมื่อได้รับเชิญไปร่วมงานของผู้ปกครองนักเรียน เช่น งานอุปสมบท งานขึ้นบ้านใหม่ งานมงคลสมรส เป็นต้น ต้องพยายามหาเวลาว่างไปให้ได้

๖. ครูควรร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ และอาชีพให้ผู้ปกครองและประชาชนในท้องถิ่นบ้าง จะทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญ ของครูมากยิ่งขึ้น

๗. เมื่อชุมชนได้ร่วมมือกันจัดงานต่าง ๆ เช่น งานประจำปีของวัด หรือ งานเทศกาลต่าง ๆ ครูควรให้ความร่วมมืออยู่อย่างสม่ำเสมอ

๘. ครูควรแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง โดยให้ผู้ปกครองได้ทราบเป็นระยะ ๆ ซึ่งอาจจะส่งข่าวสารทางโรงเรียน หรือการติดประกาศตามที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านก็ได้

นอกจากครูจะต้องพยายามสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับครู และครูก็ต้องเกี่ยวข้องด้วยตลอดเวลาแล้ว ยังมีกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่ครูจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยอีก

E (Evaluation) – การประเมินผล หมายถึงการประเมินผลการเรียนการสอนนักเรียนซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งอีกประการ หนึ่งของครูเพราะการ ประเมินผลการเรียนการสอนเป็นการวัดความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ในด้านต่างๆหากครูสอนแล้วไม่มี การประเมินผลหรือวัดผลครูก็จะไม่ทราบได้ว่าศิษย์ มีความเจริญก้าวหน้าในด้านใดมากน้อยเพียงใด ดังนั้นครูจึงควรจะต้องระลึกรู้เสมอว่า ณ ที่ใดมีการสอน ที่นั้นจะต้องมีการสอบ สำหรับการประเมินผลการเรียนการสอนของนักเรียนนั้น ครูสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ ได้หลายวิธี ทั้งนี้อาจจะใช้หลาย ๆ วิธีในการประเมินผลครั้งหนึ่งหรือเลือกใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในการประเมินผลการเรียนการสอนนั้นมีหลายวิธีเช่น

๑. การสังเกต หมายถึง การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน การร่วมกิจกรรมกลุ่มหรือความตั้งใจในการศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ หมายถึง การสัมภาษณ์เพื่อต้องการทราบความเจริญก้าวหน้าทางด้านการเรียนของนักเรียน ซึ่งอาจจะเป็นการสัมภาษณ์ในเนื้อหาวิชาการที่เรียน วิธีการเรียน หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

๓. การทดสอบ หมายถึง การทดสอบความรู้ในวิชาการที่เรียน อาจจะเป็นการทดสอบทางภาคทฤษฎีหรือภาคปฏิบัติก็ได้ ถ้าจะให้ได้ดีผลดียิ่งขึ้นก็ควรมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการเรียนการสอนทุก ๆ วิชา

๔. การจัดอันดับคุณภาพ หมายถึง การนำเอาผลงานของนักเรียนแต่ละคนในกลุ่มมาเปรียบเทียบกับในด้านคุณภาพ แล้วประเมินคุณภาพของนักเรียนแต่ละคนว่าคนใด ควรอยู่ในระดับใด

๕. การใช้แบบสอบถามและแบบสำรวจ เป็นวิธีการประเมินผลการเรียนอีกแบบหนึ่ง เพื่อสำรวจตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอนทั้งของนักเรียนและของครู

๖. การบันทึกย่อและระเบียบสะสม เป็นวิธีที่ครูจดบันทึกพฤติกรรมความเจริญก้าวหน้าของนักเรียนแต่ละคนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๗. การศึกษาเป็นรายบุคคล หมายถึง เป็นวิธีการที่นิยมใช้กับนักเรียนที่มีปัญหาเป็นรายบุคคล ปัญหาในที่นี้หมายความว่า ควบคุมทั้งเด็กที่เรียนเก่งและเด็กที่เรียนอ่อนรวมทั้งเด็กมีปัญหาในด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วย

๘. การใช้วิธีสังคมมิติ เป็นวิธีการที่นิยมใช้เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเดียวกัน ประเมินคุณภาพของบุคคลในสมาชิกเดียวกัน เพื่อตรวจสอบดูว่า สมาชิกคนใดได้รับความนิยมนิยมสูงสุดในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้านก็ได้

๙. การให้ปฏิบัติและนำไปใช้ เป็นวิธีการที่ครูต้องการทราบพัฒนาการทางด้านทักษะหรือการปฏิบัติงานของนักเรียนหลังจากที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติให้แล้ว

การประเมินผลการเรียนการสอนทุก ๆ วิชา ครูควรประเมินความเจริญก้าวหน้าของนักเรียนหลาย ๆ ด้าน ที่สำคัญ คือ

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

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

๓. ด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domian) คือ การวัดด้านการปฏิบัติงานเพื่อต้องการทราบว่านักเรียนทำงานเป็นหรือไม่หลังจากที่ได้ศึกษาภาคทฤษฎีแล้ว การวัดด้านการปฏิบัติงานหรือด้านทักษะนี้ ครูจะใช้มากหรือน้อยจะต้องขึ้นอยู่กับลักษณะวิชาที่สอน วิชาใดเน้นการปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องมีการวัดด้านการปฏิบัติงานให้มาก ส่วนวิชาใดเน้นให้เกิดความงอกงามทางด้านสติปัญญา การวัดด้านการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม ในการเรียนการสอนทุก ๆ วิชาครูจะมีการวัดในด้านการปฏิบัติงานบ้างตามสมควร

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

การที่ครูจะแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ครูจะต้องทราบสาเหตุแห่งปัญหานั้น วิธีการที่ครูจะทราบสาเหตุที่แท้จริงได้ 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. การตั้งสมมติฐาน
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 ปิยธรรมาภรณ์ (๒๕๔๗) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ ๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (๑) ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า

๑) ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู และการวัดผลประเมินผลการเรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการสนับสนุนของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในภาพรวมและราย

ด้านทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า มีความแตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและรายด้านทั้ง ๓ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ (๓) การศึกษาความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า ในด้านการจัดการสนับสนุนของ โรงเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การจัดบริการสื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การบริการสื่อวัสดุอุปกรณ์ การบริการหนังสือหลากหลายเพื่อการค้นคว้า และเสนอแนะให้โรงเรียนจัด ให้ผู้เรียนเลือกเรียนวิชาเลือก (เพิ่มเติม) อย่างหลากหลายตามความถนัด จัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ให้ ร่มรื่นสวยงาม จัดสภาพห้องเรียนให้น่าอยู่น่าเรียน เพิ่มกิจกรรมด้านดนตรี กีฬา ศิลปะ และนำ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น ในด้านการจัดการเรียนรู้ของครู ผู้เรียนมีความพึงพอใจ ในระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ การใช้แหล่งเรียนรู้เชื่อมโยงกับ ชีวิตจริงและเสนอแนะให้ผู้ สอนลดการมอบหมายงานของทุกรายวิชาลง จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ หลากหลายน่าเรียนและให้ผู้สอนอธิบายความรู้เพิ่มเติมเพื่อจะได้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ในด้านการวัดผล ประเมินผลการเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างน้อยในเรื่อง การให้ผู้เรียนมีส่วนในการ กำหนดเกณฑ์การประเมิน การมีส่วนในการประเมินผลงานของตนเองและเพื่อน รวมทั้งการให้ ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการประเมิน และเสนอแนะให้ผู้สอนให้ความสำคัญต่อการประเมินระหว่าง การเรียนมากกว่าการสอบ ควรแจ้งผลการประเมินให้ผู้เรียนทราบโดยให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขผลงานเพื่อ เพิ่มคะแนนได้ และควรดูแลเอาใจใส่ผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้เข้าใจและแก้ไขตนเองให้ผ่าน เกณฑ์การประเมิน

สมิตร์ โชควิทยา (๒๕๔๙) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ วิทยาลัยสารพัด ช่างสีพระยา ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๔๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลและศึกษาความพึงพอใจ ในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และ ประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสีพระยา ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๔๙ ผลการวิจัยพบว่า มี ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้ และประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสีพระยา นักเรียนมี ความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะด้านหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)ระบบ เทียบโอนความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชาที่จัดศึกษาอยู่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านวิธีการ สอนของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนเน้นการสอนด้านปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้าน ความรู้ของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนมีคุณวุฒิตรงกับวิชาที่สอนในระดับมาก ด้านสื่อ การสอนและอุปกรณ์การสอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนใช้บทเรียนออนไลน์(E-LEARNING) ใน การสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึงพอใจที่ครูผู้สอนมี คุณลักษณะเหมาะสมในความเป็นครูในระดับมากที่สุด ด้านจริยธรรมของครูผู้สอนนักเรียนมีความพึง พพอใจที่ครูผู้สอนส่งเสริมให้นักเรียนภูมิใจและรักในวิชาชีพของตนในระดับมากที่สุด ด้านอาคารและ สถานที่นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดบริเวณและสิ่งแวดลอมภายในวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสมใน

ระดับมาก ด้านงานกิจกรรมนักเรียนพึงพอใจในการจัดงานวันไหว้ครูในระดับมากที่สุด ด้านงานแนะแนวการศึกษา นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดโครงการปฐมนิเทศอยู่ในระดับมาก ด้านงานสวัสดิการนักเรียนพึงพอใจการบริการน้ำดื่มภายในสถานศึกษาในระดับมาก ด้านงานทะเบียนและวัดผลนักเรียนพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลเหมาะสมในระดับมาก ด้านงานประชาสัมพันธ์นักเรียนพึงพอใจ ในเรื่องชื่อเสียงของสถานศึกษาเป็นที่รู้จักในวงการศึกษาวิชาชีพ หน่วยงานต่างๆและในสังคมทั่วไปในระดับมาก

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

๓. ด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการ ต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ของวิทยาลัยสารพัดช่างสีพระยา สถานประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมาก โดยเฉพาะด้านระเบียบวินัยในการทำงาน นักเรียนมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และความขยันหมั่นเพียรในการทำงานในระดับมาก ด้านความรู้ ความสามารถและทักษะวิชาชีพ สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ คุณภาพของผลงาน มีไหวพริบในการทำงาน รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ในระดับมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์รู้จักพูดให้กำลังใจเพื่อนและผู้อื่น เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ในระดับมาก

ชวนีย์ พงศาพิชญ์, นพคุณ สุขสถาน, วิมล เหมือนคิด และ สุนทรี ศักดิ์ศรี (๒๕๕๑). ได้ทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ : กรณีศึกษาวิชามนุษยสัมพันธ์. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ นักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและประเภทของกิจกรรมบูรณาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในรายวิชา ๘๓๖๓๕๐ มนุษยสัมพันธ์ ในปีการศึกษา ๑/๒๕๕๐ จำนวน ๓๙๑ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบกิจกรรมบูรณาการสูงสุด ส่วนการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า นักศึกษา ที่ศึกษาในภาควิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และนักศึกษาที่ศึกษาในคณะ แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนนักศึกษาที่มีปัจจัยด้านเพศ หลักสูตร ชั้นปี สถานศึกษาและประเภทของกิจกรรมบูรณาการที่เลือกแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการไม่แตกต่างกัน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ที่เรียนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ในวิทยาลัยเทคนิคเชียงราย ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

๒.๑ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียน ที่เรียนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน ๑๔ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ สาขางานที่เรียน ระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน วิชานิวแมติกส์และไฮดรอลิกส์ จำนวน ๓๔ ข้อ แยกเป็น

ด้านการเตรียมการสอน	จำนวน	๕	ข้อ
ด้านกระบวนการสอน	จำนวน	๘	ข้อ
ด้านความรับผิดชอบในการสอน	จำนวน	๕	ข้อ
ด้านการวัดและประเมินผล	จำนวน	๕	ข้อ
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม	จำนวน	๗	ข้อ
ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	จำนวน	๔	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

๓. นำตัวแปรชี้วัดไปสร้างเป็นข้อคำถาม (Item) เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ของวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ใน ๖ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเตรียมการสอน ด้านกระบวนการสอน ด้านความรับผิดชอบในการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม และ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

๔. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content ตามประเด็นข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Concurrence : IOC)

๕. พิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป สร้างเป็นแบบ สอบถาม ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า ๐.๕ ทำการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๘. นำแบบสอบที่จัดพิมพ์สมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดย แจกแบบ สอบถาม ให้นักเรียน นักศึกษา ที่เรียนในวิชาวิเคราะห์วงจรไฟฟ้า

๒. ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน ๙ ชุด

๓. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับ ผลมีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ทั้งหมด ๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. นำแบบสอบถามทั้ง ๙ ชุด มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ และ แปรผล ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพ การสอนวิชางานนิวมेटริกส์และไฮดรอลิกส์เบื้องต้น มีลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (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 ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน ในรายวิชา โปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนของครูผู้สอน ในรายวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n=๑๐...)	ร้อยละ
๑. เพศ			
	- ชาย	๑๔	๑๐๐
๒. สาขาวิชา			
	- ช่างอิเล็กทรอนิกส์	๑๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่านักเรียน ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็น เพศชายจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เรียนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ใน ระดับ ปวช. จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๒ ผลความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล รวมทุกด้าน (n = ๑๐)

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
- ด้านการเตรียมการสอน	๓.๘๘	๐.๘๒	มาก
- ด้านกระบวนการสอน	๔.๑๔	๐.๙๑	มาก
- ด้านความรับผิดชอบในการสอน	๓.๙๐	๑.๐๗	มาก
- ด้านการวัดและประเมินผล	๔.๐๒	๐.๙๔	มาก
- ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม	๔.๑๓	๑.๓๑	มาก
- ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	๔.๒๕	๐.๙๓	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๙๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$, S.D.=...๐.๙๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการเตรียมการสอน

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
- การเตรียมการสอนล่วงหน้า	๓.๗๐	๐.๘๒	มาก
- การวางแผนการสอนอย่างเป็นระบบ	๓.๙๐	๐.๗๔	มาก
- การเตรียมสื่อการสอน	๓.๘๐	๐.๙๒	มาก
- มีแผนการสอนในขณะที่ทำการสอน	๓.๙๐	๐.๘๘	มาก
- การศึกษาค้นคว้าเนื้อหาสาระและพัฒนาการสอน	๔.๑๐	๐.๘๘	มาก
รวม	๓.๘๘	๐.๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการเตรียมการสอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๘$, S.D.=...๐.๘๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจระดับ มาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านกระบวนการสอน

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
- การใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายเข้าใจง่ายไม่น่าเบื่อ	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก
- สอนเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	๔.๒๐	๐.๙๒	มาก
- สอนอย่างมีขั้นตอนตามลำดับจากง่ายไปหายากและมี เหตุผลสัมพันธ์ต่อเนื่องกันไปตามลำดับ	๔.๒๐	๐.๙๒	มาก
- สอดแทรก คุณธรรม จริยธรรมในระหว่างการสอน	๓.๗๐	๑.๒๕	มาก
- การใช้สื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย	๓.๘๐	๑.๑๔	มาก
- การส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการ เรียนการสอน	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก
- เปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาแสดงความคิดเห็น	๔.๑๐	๐.๘๘	มาก
- มีการบูรณาการในการเรียนการสอนร่วมกัน	๔.๓๐	๐.๖๗	มาก
รวม	๔.๑๔	๐.๙๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านกระบวนการสอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๔$, S.D.=๐.๙๑.) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านความรับผิดชอบในการสอน

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
- เข้าสอนและเลิกสอนตรงตามเวลา	๔.๐๐	๑.๐๕	มาก
- มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน	๓.๘๐	๑.๒๓	มาก
- การสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้สนุก เอื้อต่อการเรียน การสอน	๓.๘๐	๑.๒๓	มาก
- อุทิศเวลาในการให้คำปรึกษา ปัญหาแก่นักเรียน นักศึกษา	๓.๙๐	๑.๑๐	มาก
- มีความขยัน ตั้งใจ ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๐.๙๔	มาก
รวม	๓.๙๐	๑.๐๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านความรับผิดชอบในการสอนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๐$, S.D.=๑.๐๗.....) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการวัดและประเมินผล

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
- การวัดผลและประเมินผลตามสภาพจริงโดยนักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วม	๔.๐๐	๑.๑๕	มาก
- การวัดผลและประเมินผลที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ	๓.๗๐	๑.๑๖	มาก
- การวัดผลและประเมินผลครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่สอน	๔.๒๐	๐.๗๙	มาก
- แบบวัดผลและประเมินผล มีการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข ทันสมัยอยู่เสมอ	๔.๐๐	๐.๙๔	มาก
- ผลของการวัดผลและประเมินผลมีความเที่ยงตรงยุติธรรม	๔.๒๐	๐.๖๓	มาก
รวม	๔.๐๒	๐.๙๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการวัดและประเมินผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =...๔.๐๒.... , S.D.=.....๐.๙๔....) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจ ระดับ มาก

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
- ใช้คำพูดที่สุภาพต่อนักเรียน นักศึกษา	๓.๖๐	๑.๕๘	มาก
- การให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน นักศึกษา	๔.๒๐	๑.๑๔	มาก
- มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๒๐	๑.๑๔	มาก
- ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา	๔.๓๐	๐.๘๒	มาก
- มีความซื่อสัตย์ สุจริต	๔.๒๐	๑.๑๔	มาก
- มีความเป็นประชาธิปไตย	๔.๑๐	๑.๑๐	มาก
- ให้ความช่วยเหลือ ติดตามแก้ไข เมื่อนักเรียน มีปัญหา	๔.๓๐	๐.๘๒	มาก
รวม	๔.๑๓	๑.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =...๔.๑๓.... , S.D.=...๑.๓๑.....) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจระดับ มาก

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน
วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
-ให้คำปรึกษา ร่วมมือและทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่างๆ	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก
-มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของแผนกวิชา คณะวิชา	๔.๒๐	๐.๗๙	มาก
-มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม สืบสานและอนุรักษ์ ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม	๔.๓๐	๑๐.๖	มาก
-ยินดีช่วยเหลืองานอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ	๔.๓๐	๑.๒๐	มาก
รวม	๔.๒๕	๐.๙๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = \dots ๔.๒๕ \dots, S.D. = \dots ๐.๙๓ \dots$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจระดับ มาก

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอนของวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ผู้วิจัย ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

๑. วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อประสิทธิภาพของการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล

๒ ผลการวิจัย

๒.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักเรียน ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็น เพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เรียนสาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ชั้นปีที่ ๒ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพ วิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = \dots 4.06$, $S.D. = \dots 0.97$.) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน อยู่ในระดับ มาก โดยมีผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านดังนี้

๒.๒.๑ ด้านการเตรียมการสอน พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการเตรียมการสอน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = \dots 3.88$, $S.D. = \dots 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจมาก

๒.๒.๒ ด้านกระบวนการสอน พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านกระบวนการสอนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = \dots 4.14$, $S.D. = \dots 0.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจระดับ มาก

๒.๒.๓ ด้านความรับผิดชอบในการสอน พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านความรับผิดชอบในการสอนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = \dots 3.90$, $S.D. = \dots 1.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจระดับ มาก

๒.๒.๔ ด้านการวัดและประเมินผล พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการวัดและประเมินผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = \dots 4.02 \dots$, $S.D. = \dots 0.54 \dots$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจระดับ มาก

๒.๒.๕ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = \dots 4.13 \dots$, $S.D. = \dots 1.31 \dots$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจระดับ มาก

๒.๒.๖ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจระดับ มาก

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพ การสอนวิชาโปรแกรมเมเบิลลอจิกคอนโทรล พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอนของครู วิทยาลัยเทคนิค เชียงรายโดยรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ครูมีการจัดทำแผนการสอน โดยผ่านการตรวจและให้ ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการ รวมถึงมีการเตรียมการสอนล่วงหน้าเป็นอย่างดี

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลจากงานวิจัยไปใช้

๑) ครูผู้สอนควรศึกษาและวิเคราะห์ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ให้มีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้เรียน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

๑) ควรมีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของนักเรียนต่อประสิทธิภาพการสอน ของครู ทุกรายวิชา

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (๒๕๔๐). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร ช่างโชติ. (๒๕๑๙). **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (๒๕๓๒). **ชื่อเรื่องเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อสาร การศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๓). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรรณี ข. เจนจิต. (๒๕๒๘). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๓๕). **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ งาน บุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร (๒๕๒๖). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สาโรจน์ แสงยัง. (๒๕๒๙). **เทคโนโลยีการผลิตสื่อการสอน: หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้**. ภาควิชา เทคโนโลยีการศึกษา, 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 แสงยัง. (๒๕๓๕). **คู่มือการสอน**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการ ฝ่าย ส่งเสริมการผลิตตำราและสื่อการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยนต์ ชุมจิต. (๒๕๓๑). **ความเป็นครู**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- อรพันธุ์ ประสิทธิ์รัตน์. (๒๕๒๘). **พื้นฐานทางเทคโนโลยีการศึกษา**. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถาน สงเคราะห์ หญิงปากเกร็ด.
- เอนกกุล กรี่แสง. (๒๕๒๐). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- ชวนีย์ พงศาพิชน์, นพคุณ สุขสถาน, วิมล เหมือนคิด และ สุนทรี ศักดิ์ศรี (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ : กรณีศึกษาวิชามนุษย์สัมพันธ์**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- พนมพร ปิยธรรมาภรณ์(๒๕๔๗). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ ๘**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- มณี โพธิเสน (๒๕๔๓). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. การศึกษา ค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ไสลทิพย์ จารุภูมิ. (๒๕๓๔). **การศึกษาความพึงพอใจที่ได้รับจากละครโทรทัศน์**. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุมิตร โชควิทยา (๒๕๔๙). **การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศ
นียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ วิทยาลัยสารพัดช่างสี
พระยา ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๔๙**. รายงานวิจัย วิทยาลัยสารพัดช่างสีพระยา
- เสกสรร ธรรมวงศ์. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียน
การสอนสายสามัญระดับประถมศึกษา: ศึกษากรณีโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขนทันต
สถานหญิงกลาง**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมรัตน์ เขาวลิต. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการ จัดบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. 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.