



การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัย
ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2557

Teacher's satisfaction to the activities of supervision within the college. of
Aksorn Business Administration Technological College, 2014

ปวรนนท์ คำหอม

วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1
ปีการศึกษา 2557

ประกาศคุณประการ

งานวิจัยสถานศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2557 ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาของอาจารย์อุทุมพร บุญญา อาจารย์ภูวิศา ชูธัญญะ อาจารย์ณัฐชานันท์ อุ๋นสิริวัลย์ และอาจารย์สมฤดี คชสารที่กรุณาสละเวลาให้ความช่วยเหลือและแนะนำให้คำปรึกษา ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มการศึกษาค้นคว้าจนเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณ ดร.มัลลิกา จันตะบุตร ผู้จัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ซึ่งได้ให้ความเมตตา ดูแล เอาใจใส่ให้คำแนะนำ และสนับสนุนจนรายงานฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นพระคุณอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รวมทั้งคณะผู้บริหาร คณะครู และนักเรียนทุกคน ที่ให้ความร่วมมือ อำนวยความสะดวกและคอยให้กำลังใจตลอดเวลา จนรายงานฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ปวรนนท์ คำหอม

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2557
ผู้ศึกษาค้นคว้า	นายปวรนนท์ คำหอม
ตำแหน่ง	ครูผู้สอนวิชาการตลาด
วุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
สถานที่ติดต่อ	วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง เบอร์โทรศัพท์ 038-604741-2 E-mail : http://akbanchang.aksorn.ac.th
ปีที่วิจัย	ปีการศึกษา 2557
ลักษณะผลงาน	วิจัยเชิงสำรวจ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2557 ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูผู้สอนของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัย จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลทำการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่จำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 จำแนกรายด้าน 3 ด้าน พบว่า

ด้านบุคลากรนิเทศ ครูให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของการมอบหมายรายวิชาให้ตรงกับความสามารถของครูแต่ละคน และการจัดรายวิชาไม่ควรให้รายวิชาที่มากเกินไป เพราะถ้าครูได้รับมอบหมายให้สอนจำนวนหลายวิชา จะส่งผลให้การเตรียมการสอนของครูลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนจะลดลงไปด้วย ผลประเมินจากการนิเทศของครูที่ไม่พร้อมในการสอนทำให้คุณภาพในการสอนค่อนข้างต่ำ

ด้านวิธีการนิเทศ ครูให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้วิทยาลัยฯ จัดเตรียมอุปกรณ์ สื่อการเรียน การสอน เช่น โน้ตบุ๊ก โปรเจ็คเตอร์ ไมค์โครโฟน ลำโพง ประจำห้องเรียนให้ครบทุกห้องเรียน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ครูในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งในปัจจุบันทางวิทยาลัยฯ จัดเตรียม อุปกรณ์ไว้ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้การประเมินการนิเทศของครู ส่วนใหญ่จะขาดสื่อการเรียน การสอน

ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ ครูให้ข้อเสนอแนะว่า ทางวิทยาลัยฯ ควรจัดให้ครูมีส่วนร่วม ในการจัดสร้างแบบสอบถามกิจกรรมนิเทศภายใน เพื่อให้ได้เครื่องมือที่ตรงกับความจริง และเครื่องมือ ที่มีความยุติธรรมต่อผู้รับการนิเทศ และเพิ่มเติมอีกว่าควรมีบุคลากรด้านการวัดผลประเมินผลไว้เพื่อ บริการงานด้านการวัดผล เช่น การสรุปโครงการและกิจกรรมต่างๆ การรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถาม การตีความข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อช่วยเหลือและลดภาระงานของครูในการสรุป และประเมินผลการจัดกิจกรรมต่างๆ ในวิทยาลัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ประกาศคุณูปการ	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1	
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิดกับความพึงพอใจ.....	5
แนวทางการนิเทศภายในโรงเรียน	8
แนวคิดหลักในการประเมินผล.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3	
วิธีดำเนินงานวิจัย	22
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของครูวิทยาลัยเทคโนโลยี อักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557	26
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรม การนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557.....	27
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรม การนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามชั้นปี และสาขาวิชา.....	31
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	33
สรุปผลงานวิจัย	33
อภิปรายผล.....	34
ข้อเสนอแนะ	35
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	38
แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย.....	39
การหาคุณภาพเครื่องมือ (ตารางค่า IOC ของแบบสอบถาม).....	42
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557	26
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูระดับที่มีต่อ กิจกรรมการนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษร บริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 ในภาพรวมและรายด้าน	27
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อ การจัดกิจกรรมการนิเทศภายใน ด้านบุคลากรนิเทศ.....	28
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อ การจัดกิจกรรมการนิเทศภายใน ด้านวิธีการนิเทศ	29
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อ การจัดกิจกรรมการนิเทศภายใน ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ	30
ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายใน วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน	31
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของครูที่มี ผลต่อกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	31

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย	2

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันงานในด้านการศึกษได้เจริญก้าวหน้าไปมาก มีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร ความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น แนวความคิดและแนวการเรียนการสอนใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงจุดมุ่งหมายของการศึกษา แต่ยังคงพบว่า ผู้บริหาร ครู และผู้เกี่ยวข้องบางคน ยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง ปัญหาดังกล่าวข้างต้น อาจจะแก้ไขได้โดยอาศัยผู้นิเทศ หรือศึกษานิเทศก์ ซึ่งมีหน้าที่นิเทศการศึกษาให้ครูมีความเจริญงอกงามทางวิชาการ สามารถพึ่งตนเองได้ และนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นเรื่องการนิเทศการศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ศึกษานิเทศก์ควรจะได้ศึกษาและทำความเข้าใจในหลักการ กระบวนการ และวิธีการของการนิเทศการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนต่อไปเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของการนิเทศการศึกษาดีขึ้น

ครูหลาย ๆ คนคงรู้สึกลำบากกับคำว่า “นิเทศการสอน” คงรู้สึกอึดอัดหากจะรู้ว่าจะมีใครสักคนเข้ามายุ่งเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนของตนเอง ไหนจะต้องเข้ามาดูแผนการจัดการเรียนรู้ ไหนจะต้องมาดูบรรยากาศการเรียนการสอน ต้องมาดูว่ามีการนำเข้าสู่บทเรียนที่น่าสนใจ มีการสรุปข้อมูลที่ถูกต้อง มีการสร้างแรงเสริมให้กับนักเรียน มีเทคนิคการสอนที่หลากหลายหรือไม่ ถ้าจัดบรรยากาศการเรียนรู้อย่างไม่ดี จะถูกต่อว่าต่อหน้าเด็กนักเรียนหรือเปล่า ความกังวลต่าง ๆ นานาที่เกิดขึ้น ทำให้มุมมองของครูที่มีต่อการนิเทศการสอนเหมือนกับการฝันถึงยาหม้อใหญ่ ซึ่งถ้าครูสามารถหลีกเลี่ยงได้ ครูก็พร้อมหลีกเลี่ยงให้กับการนิเทศการสอนด้วยความเต็มใจสาเหตุที่ครูเกิดมุมมองที่ไม่สู้จะดีต่อการนิเทศการสอน เนื่องจากครูคิดว่าไม่มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งอาจจะจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ไม่ดีพอ สื่อการสอนไม่น่าสนใจ หรือเทคนิคการสอนที่ไม่หลากหลาย แต่จริง ๆ แล้ว สิ่งที่เป็นปัญหาคือ ครูมีความเข้าใจที่ผิดเกี่ยวกับการนิเทศการสอน ครูส่วนใหญ่คิดว่า การนิเทศการสอนคือ การจ้องจับผิดจากผู้บริหาร การเข้ามาเพื่อหาข้อบกพร่องของผู้สอน ความเข้าใจผิดในเบื้องต้น เป็นผลให้การนิเทศการสอนถูกปฏิเสธจากครูโดยสิ้นเชิง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องกับการนิเทศการสอน ต้องประชุม ชี้แจง เพื่อปรับเจตคติของครู ให้ครูเข้าใจถึงเหตุผลของการนิเทศการสอนให้ถูกต้อง

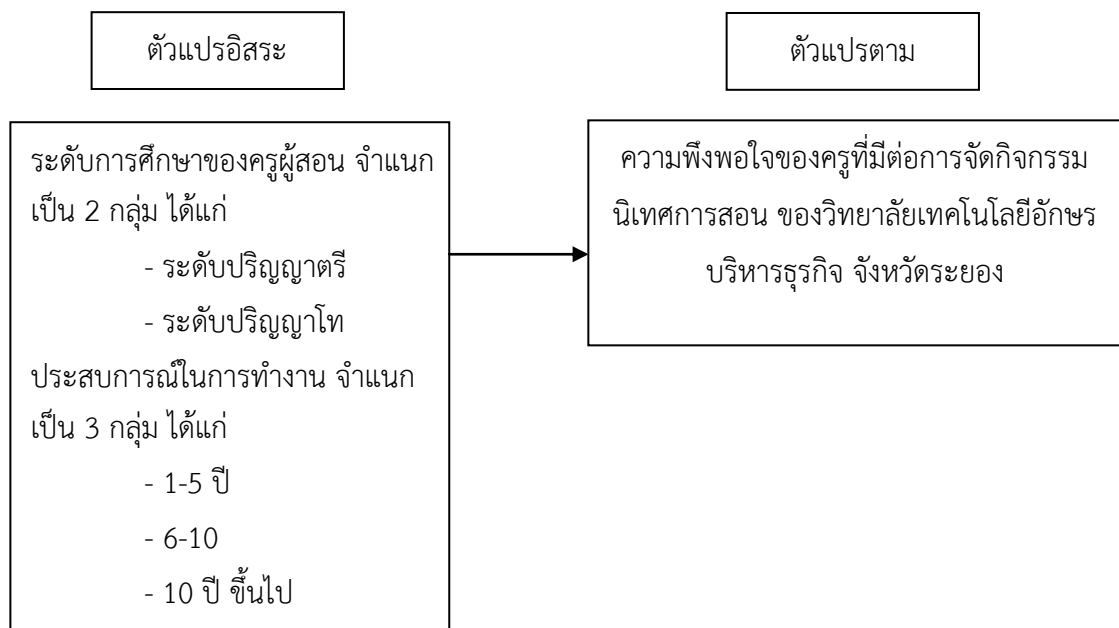
ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 เพื่อใช้เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องด้านวิชาการให้มีการพัฒนา

และส่งเสริมให้การเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ร่วมบริหาร เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับคุณครูและนักเรียน จึงย่อมทราบถึงปัญหาต่างๆได้ดีกว่าบุคลากรภายนอก เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว การนิเทศภายในโรงเรียนจะสนองตอบความต้องการของบุคลากรในโรงเรียนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศการสอนภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศการสอนภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยองโดยจำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศการสอนภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่1แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

1. การดำเนินการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย 3 ด้านคือ
 - 1.1 ด้านการเตรียมการสอน
 - 1.2 ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

1.3 ด้านการวัดผลและประเมินผล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ครูแต่ละสาขาในปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 27คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู สาขาการบัญชี การขาย และคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2557วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้ทำการวิจัยได้เลือกสำรวจเฉพาะครูใหม่ที่เข้ามาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละสาขาวิชา ได้แก่

- ระดับปริญญาตรี
- ระดับปริญญาโท

ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่

- 1-5 ปี
- 5 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศการสอนของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยองซึ่งประกอบด้วย ด้านการเตรียมการสอน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย แสดงออกมาเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. การนิเทศ ได้แก่ ด้านการเตรียมการสอน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล

ด้านการเตรียมการสอนคือ เป็นการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สอนก่อนที่จะเริ่มดำเนินการสอน เป็นการวางแผนและ เตรียมการล่วงหน้าเพื่อให้การเรียนของผู้เรียนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยการกำหนดองค์ประกอบต่างๆ ของการสอน ได้แก่วัตถุประสงค์ วิธีการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการสอน และวิธีวัดผลประเมินผล แล้วนำไปเขียนแผนการสอน และนำไปปฏิบัติ

ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคือ การดำเนินงานเพื่อให้เกิดการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่ถูกกำหนดเป็นแบบแผนการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดทำตารางสอน การจัดครูเข้าสอน การแบ่งกลุ่มนักเรียน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอันเกี่ยวกับการเรียน การสอน ซึ่งสถานศึกษาต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อที่ใช้เกี่ยวกับการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและมีการวัดผล ประเมินผล

ด้านการวัดผลและประเมินผลคือ การสอนกับการวัดผลประเมินผลเป็นกิจกรรมที่แยกกันไม่ได้ เมื่อใดมีการสอนย่อมต้องมีการวัดผล เพราะการวัดผลทุกครั้งผู้เรียนแต่ละคนย่อมเรียนรู้ได้แตกต่างกัน การวัดผลจึงต้องทำหน้าที่ติดตามผลการเรียนการสอนทุกครั้งที่ไปการสอนกับการวัดผล ประเมินผลเป็นกิจกรรมที่แยกกันไม่ได้ เมื่อใดมีการสอนย่อมต้องมีการวัดผล เพราะการวัดผลทุกครั้งผู้เรียนแต่ละคนย่อมเรียนรู้ได้แตกต่างกัน การวัดผลจึงต้องทำหน้าที่ติดตามผลการเรียนการสอนทุกครั้งที่ไป

3. ครู หมายถึง ครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557

4. วิทยาลัย หมายถึง วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ตั้งอยู่ที่ 111/7 ม.3 ต.บ้านฉาง อ.บ้านฉาง จ.ระยอง 21130

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยสถานศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายใน วิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยองปีการศึกษา 2557 ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีสาระสำคัญดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎี และแนวคิดกับความพึงพอใจ
2. แนวทางการนิเทศภายในโรงเรียน
3. แนวคิดหลักในการประเมินผล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี และแนวคิดกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงานองค์กรใดก็ตามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็น มูลเหตุหนึ่ง ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงาน ลาออกจาก งาน และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมี ผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงควมมี ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรดั่งนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดเห็น ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานกับคนในหน่วยงานของ ตนเองและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยน ได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ หรือตามเวลา (สุนทร เพ็ชรพราว, 2551:16)

ความหมายความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กู๊ด (Good,1973,p.384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

กรีน (Green,1972,p.40) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970,pp.122-144) กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออก 5 ขั้นตามลำดับ (ศิริพงษ์เศภาชน. 2547 : 78-100) กล่าวคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiolgical) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety) หลังจากทีร่างกายได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็เกิดความต้องการด้านความปลอดภัย ซึ่งหมายถึง ความปลอดภัยทางด้านร่างกายที่ต้องการได้รับความคุ้มครอง และยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย
3. ความต้องการทางสังคม (Social) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมของกลุ่มได้รับการยอมรับและเป็นผู้ที่มีความสำคัญในกลุ่ม
4. ความต้องการมีชื่อเสียง (Esteem) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีบุคคลยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องจากคนอื่นเมื่อทำงานสำเร็จ ต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่า
5. ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิด (ScIf Actualization) เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงสุด เมื่อคนได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีชื่อเสียง แล้วต่อมาไม่นานนักคนก็จะเกิดความไม่พอใจได้ ถ้าเขาไม่สามารถทน สิ่งที่เขาต้องการทำ รวมทั้งต้องการให้ชีวิตดีขึ้น มีความก้าวหน้าและทำในสิ่งที่ตนชอบ นอกจากนั้นยังรวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ ท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า มีความสำเร็จมากยิ่งขึ้นไปอีก

สุนทร เพ็ชรพราว (2551 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละทุกอย่างอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงาน เพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน ที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและ

กำลังใจ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความสำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

Morse (1955:27:1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

นฤมล ผู้ต่อสู้ (2548,5) กล่าวว่าความพึงพอใจว่า ความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell.1983:17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความ พึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการตามความคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้นความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาอยากทราบว่าการบริหาร โรงเรียนทุกด้านของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับที่จะทำให้ครูมีความพึงพอใจต่อการบริหารอยู่ และมีความพึงพอใจในระดับใด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกยินดี ชอบใจ และเป็นสุข ต่อการตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ด้วยการแสดงพฤติกรรมออกมาทางสายตา คำพูด ระหว่างบุคคลกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

แนวทางการนิเทศภายในโรงเรียน

การนิเทศการศึกษา

การนิเทศการศึกษา (ครูอภิชัย, 2557 : ออนไลน์) เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งสัมฤทธิ์ผลสูงสุดในการเรียนรู้ของนักเรียน

จุดมุ่งหมายของการนิเทศ

1. เพื่อพัฒนาคนและบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้
3. เพื่อการสร้างความสัมพันธ์
4. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

หลักการสำคัญของการนิเทศการศึกษา

1. การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการ (การทำงานเป็นขั้นตอน/มีความต่อเนื่อง/เป็นระบบ/ไม่หยุดนิ่ง/มีปฏิสัมพันธ์) ทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา ผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ
2. เป้าหมายสูงสุดอยู่ที่คุณภาพและผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ของนักเรียน
3. เน้นบรรยากาศ ที่เป็นประชาธิปไตย

การนิเทศภายในสถานศึกษา

เป็นความพยายามทุกวิถีทางของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ในอันที่จะปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในโรงเรียนให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานของหลักสูตร มาตรฐานการศึกษาชาติเพิ่มสูงขึ้นอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มพลังและศักยภาพในการปฏิบัติงานของวิชาชีพครู รวมทั้งส่งเสริมให้ครูมีความก้าวหน้าในวิชาชีพและผลสุดท้าย คือ การเรียนรู้ของนักเรียนเป็นไปอย่างต่ำอเนื่อง ที่ก้าวหน้าและพัฒนาแบบยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ

การนิเทศภายในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินงานในหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษา คือ งานวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป โดยเฉพาะงานวิชาการ ถือเป็นงานหลักหรือภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่มุ่งกระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ ที่จะให้สถานศึกษา ดเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญ ทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็ง ในการบริหารและการจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัย เกณฑ์คุณภาพพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่น ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารงานวิชาการ จะมีขอบข่าย/ภารกิจ ดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
- 2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 3) การวัดผล ประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียน
- 4) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 5) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 6) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- 7) การนิเทศการศึกษา
- 8) การแนะแนวการศึกษา
- 9) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- 10) การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน
- 11) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น
- 12) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ แก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

องค์ประกอบของการนิเทศภายในสถานศึกษา

1. บุคลากรนิเทศ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ คณะนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ และครูผู้สอน ซึ่งจะเป็นตัวจักรสำคัญในการนิเทศการศึกษาและทำหน้าที่เป็นผู้นิเทศการศึกษาด้วย

2. วิธีการนิเทศ

2.1 กำหนดจุดมุ่งหมายการนิเทศ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานและความร่วมมือในการทำงานของครูและคณะ ส่งเสริมให้ครูรักงานวิชาการ ทำงานวิชาการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เคารพในหลักการและเหตุผล พยายามปรับปรุงคุณภาพของงาน และช่วยเหลือให้ครูปฏิบัติงานได้สะดวก มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ มีเวลาปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 กำหนดวิธีการหาข้อมูล ศึกษาปัญหาอุปสรรค และประเด็นที่ต้องพัฒนา ได้แก่ การเข้าเยี่ยมชั้นเรียน การสังเกต ปรัชญาหรือ ประเมินผลงานทางวิชาการของโรงเรียน

2.3 กำหนดวิธีหรือกิจกรรมการนิเทศ โดยพิจารณาเลือกวิธีการหรือกิจกรรมต่อไปนี้ตามความเหมาะสม ได้แก่ การปฐมนิเทศ การสาธิตการจัดกระบวนการเรียนรู้ การประชุม การอบรม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ ได้แก่ แบบทดสอบ แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบบันทึก พฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ แบบบันทึกบรรยากาศในชั้นเรียน และเอกสารอ้างอิง

การนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้

การนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ จะต้องตั้งอยู่บนหลักแห่งมนุษยสัมพันธ์ การนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งของนิเทศการศึกษา แม้ว่าจะจำกัดลงมาแล้วว่าเป็นการนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับครูโดยตรงแล้วก็ตาม แต่ยังเป็นกิจกรรมการนิเทศที่ผสมผสานกันทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

กระบวนการนิเทศ

กระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและความต้องการ การวางแผน ดำเนินการตามแผน การสร้างสื่อเครื่องมือและพัฒนาวิธีการนิเทศ ติดตามและประเมินผลรายงานตามลำดับ ตามลำดับดังนี้

- 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ
- 2) การวางแผนและกำหนดทางเลือก
- 3) การสร้างสื่อ นวัตกรรมและเครื่องมือ
- 4) การปฏิบัติการนิเทศภายในสถานศึกษา
- 5) การประเมินผลและรายงานผล

การนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ในชั้นเรียน

การนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ เป็น การช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แนะนำ ชี้แจง บริการ ร่วมมือ ปรับปรุง แก้ไข พัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ครู ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจะต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีส่วนร่วมและร่วมมือซึ่งกันและกันแบบกัลยาณมิตรระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ

ความสำคัญและความจำเป็นของการนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้

- 1) ลดภาระของครูผู้สอนทำให้มีเวลาดูแลตัวเอง ทดลอง วิจัยวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ๆ

- 2) ช่วยพิจารณาความเหมาะสมของงานให้ถูกต้องกับความสามารถและศักยภาพของครู และช่วยให้ครูวางแผนการจัดกระบวนการเรียนรู้ได้
- 3) ช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจของคณะครูให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อปฏิบัติงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาร่วมกันเป็นทีม
- 4) ช่วยประเมินผลงานการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครู โดยอาศัยความเจริญงอกงามของนักเรียนเป็นสำคัญ
- 5) ปัจจุบันหน้าที่ของครูผู้สอนเปลี่ยนไปจากเดิม ครูต้องเป็นผู้แนะนำและต้องทำหน้าที่หลายอย่าง
- 6) เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครู
- 7) ครูต้องมีความรู้และความก้าวหน้าทางวิชาการใหม่ ๆ เสมอ
- 8) ขนาดของสถานศึกษาใหญ่ขึ้น ครูมีกิจกรรมและคาบการจัดกระบวนการเรียนรู้มากขึ้น หน้าที่ในเทศจึงมากขึ้นเช่นกัน

กระบวนการจัดกระบวนการเรียนในชั้นเรียน

- 1) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้สอน
- 2) การวางแผนการจัดกระบวนการเรียนรู้และการสร้างเครื่องมือ
- 3) การสังเกตพฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้
- 4) การวิเคราะห์พฤติกรรมจัดการเรียนรู้ร่วมกัน
- 5) การปรับปรุงการจัดกระบวนการเรียนรู้

บทบาทของผู้นิเทศในการจัดกระบวนการเรียนรู้

- 1) ศึกษาวิเคราะห์
 - 1.1 ร่วมวางแผนกับครูเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายการจัดการศึกษาของสถานศึกษา วางโครงการดำเนินงานให้บรรลุ โดยทำหน้าที่ปรึกษาและแนะนำการขจัดปัญหาของครูแต่ละคน
 - 1.2 ร่วมมือด้านบริหารช่วยในการตัดสินใจดำเนินการและแนวทางการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา กระบวนการจัดการเรียนรู้
 - 1.3 จัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูแสวงหาวิชาการใหม่ ๆ และนำมาปรับปรุงการจัดกระบวนการเรียนรู้
 - 1.4 เสนอแนะพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา โดยช่วยคณะครูตั้งจุดประสงค์ของกระบวนการเรียนรู้ ของแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ เลือกประสบการณ์ ที่มีคุณค่าให้แก่ครู เลือก

วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้ ที่เหมาะสมและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.5 จัดการเกี่ยวกับการสาธิต วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ การใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

1.6 มีส่วนร่วมในการวัดผลและประเมินผลการศึกษา รวมทั้งวิจัยในชั้นเรียน เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ให้ดีขึ้น

2) ผู้บริหารสถานศึกษา

2.1 ปฐมนิเทศครูใหม่

2.2 จัดประชุมก่อนเปิดภาคเรียน

2.3 สังเกตการจัดกระบวนการเรียนรู้ในชั้นเรียน

2.4 เยี่ยมชั้นเรียน

2.5 การจัดกระบวนการเรียนรู้

2.6 นิเทศเป็นรายบุคคลหรือหมู่คณะ

2.7 อบรมครู

2.8 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

2.9 สัมมนาครู

2.10 จัดหาหนังสือที่ดีมีคุณค่าให้ห้องสมุด

2.11 จัดหา สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ให้แก่ครู

2.12 สนับสนุนให้ครูไปศึกษาเพิ่มเติมระหว่างปิดภาคเรียน

3) หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หรือคณะนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้และรองผู้อำนวยการสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ

3.1 ช่วยส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวกในการปฐมนิเทศครูใหม่

3.2 แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน ให้ครูได้เจริญงอกงามในวิชาชีพครู การสร้างผลงานทางวิชาการ

3.3 ช่วยจัดโปรแกรมการพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ สำหรับครูที่ประสบความล้มเหลวในการจัดกระบวนการเรียนรู้

3.4 จัดตัวอย่างการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ดี ที่ประสบผลสำเร็จของกลุ่มสาระการเรียนรู้ของตน เพื่อที่จะนำไปสาธิต ให้ครูที่มาขอคำปรึกษาหารือด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้ที่เป็นของตนเอง

4) ครูที่ปรึกษา หรือครูประจำชั้นและครูผู้สอนที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญ

4.1 นิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้กับเพื่อนครูด้วยกันโดยปรึกษาหารือ ร่วมมือและ

คอยชี้แนะ เพื่อปรับปรุงในสิ่งที่ยังมีปัญหา ไม่ชัดเจน หรือช่วยครูผู้สอนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าให้เป็นครูที่ดีมีคุณภาพในอนาคต

4.2 นิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้แก่ผู้เรียน โดยให้คำปรึกษา ชี้แนะช่วยเหลือ สนับสนุน ปรับปรุง และจัดสิ่งแวดล้อมที่ดีให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีความสุขและสนุกกับการการเรียนรู้

กระบวนการนิเทศการจัดกระบวนการเรียนรู้ในชั้นเรียน

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ ในลักษณะของ "ผู้ร่วมวิชาชีพครู" นั่นคือจะต้องยอมรับ ศรัทธา เลื่อมใส เสมอภาค จริงจัง จริงใจ โดยมีสายใยความสัมพันธ์ร่วมกันคือ การเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพหรือผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 การปรึกษาหารือและเตรียมแผนการจัดกระบวนการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้น

2.1 การจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่สอดคล้องกับกับความสนใจและความถนัดของนักเรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.2 ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้ มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

2.3 จัดกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง

2.4 จัดการเรียนการสอน โดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกรายวิชา

2.5 ส่งเสริมสนับสนุน ให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและนักเรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ

2.6 จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

เทคนิคการประชุมก่อนการสังเกตการจัดกระบวนการเรียนรู้

- 1) ชี้แนะถึงความกังวลของครูเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนรู้
- 2) การแปลและคลี่คลายความกังวลไปสู่พฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงสามารถสังเกตได้
- 3) ระบุวิธีการปรับปรุงการจัดกระบวนการเรียนรู้
- 4) ช่วยเหลือครูตั้งจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

- 5) เลือกเวลา สังเกตการจัดกระบวนการเรียนรู้
- 6) เลือกเครื่องมือและพฤติกรรมที่จะบันทึก
- 7) ทำความกระจ่างเกี่ยวกับลักษณะของบทเรียนและการจัดกระบวนการเรียนรู้

(นิพนธ์ ไทยพานิช 2531)

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตการจัดกระบวนการเรียนรู้ เทคนิคบางประการในการสังเกตการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดย

3.1 สังเกตความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับครูและนักเรียนกับนักเรียน

3.2 พยายามค้นหาแบบฉบับของพฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้

3.3 แสวงหาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ค้นหาและสรุปให้ได้ว่าพฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้ชุดใดเด่นชัด มีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จหรือประสพความล้มเหลว

3.5 บันทึกสิ่งที่เกิดขึ้น โดยใช้มาตรการในการวัดและประเมิน (นิพนธ์ ไทยพานิช 2531)

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นขั้นการเสนอข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้ของผู้รับการนิเทศ พฤติกรรมของนักเรียนและบรรยากาศในชั้นเรียนที่เกิดขึ้น ขณะดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ครูผู้รับการนิเทศทราบ ทั้งครูผู้รับการนิเทศกับผู้รับการนิเทศจะร่วมกันวิเคราะห์ ว่าพฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้ใดเด่นและพฤติกรรมใดน้อย พฤติกรรมการจัดกระบวนการเรียนรู้ใดมีปัญหา ก็ควรร่วมมือกันหาทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

เทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) คือ เป็นการวิธีการนำเสนอข้อมูลอย่างมีระบบ ซึ่งเที่ยงตรง แม่นยำไม่มีอคติ ที่ได้จากการสังเกตในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้ครูผู้รับการนิเทศได้รับทราบ ดังนี้

เทคนิคที่ 1 ให้ข้อมูลป้อนกลับต่อครู โดยการใช้ข้อมูลที่มีระบบจากการสังเกตการจัดกระบวนการเรียนรู้

เทคนิคที่ 2 การซักถามถึงความรู้สึก ความคิดเห็นและการแสดงออกของครูผู้รับการนิเทศเกี่ยวกับข้อมูล

เทคนิคที่ 3 สนับสนุนให้ครูผู้รับการนิเทศพิจารณาทางเลือกใหม่ เกี่ยวกับจุดหมายของบทเรียนวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

พฤติกรรมนิเทศทางตรง ได้แก่ การแนะนำ การออกคำสั่ง และการติชม

พฤติกรรมการณ์เทศทางอ้อม ได้แก่ การรับฟัง (การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ ของ นิพนธ์ ไทยพานิช ประกอบด้วย มีจุดประสงค์ในการฟัง ฟังให้รอบคอบเข้าใจความหมาย จับประเด็นสำคัญ เรียบเรียงข้อความเพื่อพูดซ้ำ ใช้คำถามเพื่อให้เข้าใจตรงกัน มีความพร้อมที่จะพูดตอบสนอง ทำจิตว่าง ปราศจากอคติ มีความพร้อมที่จะพูดตอบสนอง มีความอดทน ฟังโดยสมาธิ และฟังโยใช้เวลาเพียงพอที่จะคิด) การใช้คำถามเพื่อช่วยคลี่คลายคำพูดของครูให้ชัดเจนขึ้น การส่งเสริมสนับสนุนให้แสดงออก การให้ความกล้า การเสนอแนะ การสนับสนุน และการให้ขวัญและกำลังใจ

จากผลการวิจัย พบว่า ครูผู้รับการนิเทศพึงพอใจพฤติกรรมการณ์เทศทางอ้อม
ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยร่วมหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา

ลักษณะของการตรวจประสิทธิภาพการจัดกระบวนการเรียนรู้

- 1) ตรวจสอบความรู้ของนักเรียนก่อนการจัดกระบวนการเรียนรู้
- 2) แปลความหมายและตีความหมายจากการตรวจสอบ โดยใช้ค่าสถิติ 3 ชนิด คือ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.)
- 3) ครูดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้กับผู้นิเทศ
- 4) ตรวจสอบความรู้ของนักเรียนหลังการเรียนรู้
- 5) เปรียบเทียบผลการตรวจสอบความรู้ของนักเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้ ดังนี้

5.1 คะแนนเฉลี่ย จะบอกให้ทราบว่าสัมฤทธิ์ผลของนักเรียนที่ได้จากการจัดกระบวนการเรียนรู้เป็นอย่างไร ยิ่งคะแนนเฉลี่ยหลังการเรียนรู้สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการเรียนรู้มากเท่าใด ก็แสดงว่า สัมฤทธิ์ผลของการจัดกระบวนการเรียนรู้สูงมากเท่านั้น

5.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะบอกให้ทราบถึงลักษณะการกระจายของคะแนนนักเรียนภายในกลุ่มว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีการกระจายมาก แสดงว่าคะแนนนักเรียนภายในกลุ่มนั้นมีความแตกต่างกันมาก นั่นคือนักเรียนที่เรียนเก่งจะได้คะแนนสูงมาก นักเรียนที่เรียนอ่อนจะได้คะแนนต่ำ สิ่งที่ต้องการ คือ ค่าเบี่ยงเบนมีค่าน้อยที่สุด เพื่อแสดงว่านักเรียนที่เก่งและอ่อนจะได้คะแนนไม่แตกต่างกัน ถ้าคะแนนเฉลี่ยหลังการเรียนรู้สูงขึ้นโดยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหลังการเรียนรู้มีค่าเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกับก่อนการเรียนรู้ แสดงว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูได้ช่วยให้ทุกคนมีความรู้สูงขึ้นเท่า ๆ กัน แต่ยังไม่ถือว่า มีคุณภาพ ถ้าคะแนนเฉลี่ยหลังการเรียนรู้สูงขึ้น โดยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหลังการเรียนรู้มีค่ามากกว่าก่อนการเรียนรู้ แสดงว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูเป็นไปอย่างปล่อยปละละเลย เด็กเก่งยิ่งเก่งมากขึ้น นักเรียนอ่อนยิ่งอ่อนมากขึ้น ถือว่าคุณภาพต่ำ แต่ถ้าคะแนนเฉลี่ยหลังการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการเรียนรู้ โดยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหลังการเรียนรู้มีค่าลดลง แสดงว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูดี มีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้รับความรู้ ความสามารถสูงสุด ของแต่ละคน ซึ่งนับว่า เป็นวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ

5.3 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย จะบอกให้ทราบว่า กลุ่มผู้เรียนมีการกระจายคิดเป็นร้อยละเท่าใด ซึ่งการจะตัดสินว่าคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูว่ามีประสิทธิภาพนั้น จะถือเกณฑ์ว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายมีค่าน้อยกว่าร้อยละ 15 ซึ่งคำนวณได้จาก (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน/คะแนนเฉลี่ย) X 100

จาก 5.1-5.3 สรุปได้ว่า คุณภาพของการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูที่มีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นให้ครูดูที่

- (1) คะแนนเฉลี่ยสูงจากเดิมมากน้อยเพียงใด
- (2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลดลงจากเดิมหรือไม่
- (3) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ต่ำกว่าร้อยละ 15 หรือไม่

แนวคิดหลักในการประเมินผล

พศมน เจตน์ครองสุข (2549) ความหมายการประเมินผล เป็นกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับแผนงานที่ตั้งไว้ เป็นการควบคุมและเร่งรัดงานให้ปฏิบัติตามแผน อีกทั้งเป็นการศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไขและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักการสำคัญ ๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล (Weigh the Work – Not the Worker) กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือของพนักงาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติหลักการนี้มักจะทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินมีหลายวิธี ซึ่งบางครั้งเราจำเป็นต้องใช้วิธีวัดโดยอ้อม

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับ บัญชามิได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการและควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วยผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไปนั้น ให้ดำเนินการไปจนบรรลุผลสำเร็จ

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง เชื่อมั่นได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของการประเมิน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน ที่สำคัญ ได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Personal Procedure on Performance Appraisal)

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมิน และหารือผลการปฏิบัติงาน ภายหลังเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ชักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบังคับบัญชาของตน

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินว่าประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออะไร และองค์กรได้นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจังหรือไม่ โดยทั่วไปประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ ประกอบกับระดับความรู้สึกของนักเรียนดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้ กระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้(สาโรจน์ ไสยสมบัติ. 2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง
2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและหลังการปฏิบัติกิจกรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิตย์ จินาภักดิ์. 2550: 10) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือ

สถานการณ์ที่ลูกค้า หรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณา เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษามิติด้านการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

การศึกษาความพอใจในการบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของ

การศึกษานี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาด้านองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด สมองของบุคคลรับรู้ วินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็น ต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สูงสุด (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet 1954,394-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลทยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีผลเลยถ้าจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่หาหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รตจนา เตชะศรี (2550 : 14) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป โดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากและเมื่อเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 จาแนกตามวุฒิการศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันและจาแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พรรณิ ศักดิ์ทอง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดไทรน้อยมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อยที่นักเรียนในปกครองต่างช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อำนวย ผมทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามี ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านสัมพันธ์ชุมชน ด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 จาแนกตามผู้ที่เกี่ยวข้องและขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สุนทร เพ็ชรพราว (2551 : 17) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป โดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากและเมื่อเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูชายกับครูหญิงต่อการบริหารงานของผู้บริหารจากแนกตามประสบการณ์ โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2556 ซึ่งได้แบ่งวิธีดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ครูแต่ละสาขาในปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 27 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู สาขาการบัญชี การขาย และคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง จำนวน 10 คนซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้ทำการวิจัยได้เลือกสำรวจเฉพาะครูใหม่ที่เข้ามาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ สาขาวิชาลักษณะแบบสอบถามเป็นตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยจะสอบถามเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยทั้งสามด้าน ได้แก่ด้านการเตรียมการสอน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีคำถามให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแสดงความคิดเห็น ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อกำหนดเป็นค่านิยามของความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557

2. ศึกษาคานิยามศัพท์เฉพาะตัวแปรที่วิจัยทุกตัว

3. สร้างคำถามของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับคานิยามศัพท์เฉพาะของการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยทั้งสามด้าน ดังนี้ ด้านการเตรียมการสอน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล

4. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคำถามและสอบถามความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ว่าสอดคล้องกับคานิยามศัพท์เฉพาะหรือไม่ ผู้ทรงคุณวุฒิดังรายนามต่อไปนี้

1)ดร.มัลลิกา จันทะบุตร

ผู้จัดการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ

2) อาจารย์อุทุมพรบุญญา

ผู้อำนวยการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 3) อาจารย์ภูวิศาชูธัญญะ | รองผู้อำนวยการ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ |
| 4) อาจารย์ณัฐชานันท์อุ้นสิริวัลย์ | หัวหน้าฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ |
| 5) อาจารย์สมฤดี คชสาร | หัวหน้าสาขาวิชาการบัญชี
วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ |

5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence (IOC)

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

7. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ ครูทั้ง 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการบัญชี การขาย และ คอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ประจำปีการศึกษา 2557 ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 27 คน โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของ ครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจโดยจำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ค่าวิเคราะห์ใช้ t- test และ มากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Anglysis of Variance) หากมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไปทำการทดสอบ ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe’s Post hoc Comparison)กรณีคำถามปลายเปิด ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิด จะใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ หรือสรุปความ โดยจำแนกเป็นประเด็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha)
2. หาค่าสถานภาพส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
3. หาค่าความคิดเห็นของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง 3 สาขาวิชา ใช้ t- test เมื่อเปรียบเทียบตัวแปรเพียง 2 ตัว แต่ถ้าเปรียบเทียบตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัว ใช้ One Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ไปทำการทดสอบโดยวิธีเซฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจปีการศึกษา จังหวัดระยอง 2557 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับ ครูทั้ง 3 สาขาวิชา ได้แก่สาขาการบัญชี การขาย และคอมพิวเตอร์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 คน ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม 2557 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัยและแปลความหมายตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 (ตารางที่ 1)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 (ตารางที่ 2 - 5)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามสาขาวิชา(ตารางที่ 6-7)

ตอนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	8	80.00
ปริญญาโท	2	20.00
รวม	10	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-5 ปี	7	70.00
6-10 ปี	2	20.00
10 ปี ขึ้นไป	1	10.00
รวม	10	100.00

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้สแกนภาพของครูผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 10 คน จำแนกตามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 (ตาราง 2 -5)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 ในภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

การจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านบุคลากรนิเทศ	4.13	0.42	มาก
2.วิธีการนิเทศ	4.04	0.44	มาก
3.เครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ	4.17	0.43	มาก
คะแนนความพึงพอใจภาพรวม	4.11	0.43	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 2 แสดงว่า ครู มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.11และ S.D.= 0.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ ลำดับแรก ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ ($\bar{X}$ =4.17) รองลงมาด้านบุคลากรนิเทศ ($\bar{X}$ =4.13) และวิธีการนิเทศ ($\bar{X}$ =4.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย ด้านบุคลากรนิเทศ

ด้านบุคลากรนิเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.จัดให้มีการปฐมนิเทศครูใหม่	4.15	0.56	มาก
2. จัดประชุมชี้แจงกิจกรรมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียน	4.08	0.62	มาก
3. เข้าเยี่ยมชั้นเรียนก่อนทำการนิเทศ	4.18	0.58	มาก
4. จัดให้มีการสาธิตการจัดกระบวนการเรียนรู้	4.18	0.71	มาก
5. ช่วยส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน	4.08	0.73	มาก
6. ให้คำปรึกษาแก่ครูในการจัดการเรียนการสอน	4.11	0.79	มาก
7. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ	4.18	0.63	มาก
8. ให้คำชี้แนะถึงความกังวลของครูเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนรู้	4.18	0.66	มาก
9.ความยุติธรรมและมีความเป็นกัลยาณมิตร	4.03	0.65	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม	4.13	0.42	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 3 แสดงว่า ครูมีความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยด้านการเตรียมการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.13 และ S.D.= 0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ เข้าเยี่ยมชั้นเรียนก่อนทำการนิเทศ จัดประชุมชี้แจงกิจกรรมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียน และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ ($\bar{X}$ =4.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

วิธีการนิเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีการกำหนดจุดมุ่งหมายการนิเทศ	4.07	0.65	มาก
2. มีการกำหนดวิธีการหาข้อมูล ศึกษาปัญหาอุปสรรค และประเด็นที่ต้องพัฒนา	4.00	0.71	มาก
3. มีการกำหนดวิธีหรือกิจกรรมการนิเทศ	4.15	0.70	มาก
4. การเข้าไปพร้อมกับครูผู้สอน หรือภายหลังเล็กน้อยก่อนที่ครูจะเริ่มบทเรียน	4.03	0.76	มาก
5. มีการบันทึกเกี่ยวกับการสอนของครู ซึ่งจะเป็นแนวทางให้คำแนะนำปรึกษาแก่ครูภายหลัง	4.05	0.73	มาก
6. มีการเข้าเยี่ยมชั้นเรียนมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อดูความก้าวหน้าในการจัดการเรียนการสอนของครู	4.09	0.66	มาก
7. จัดให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน กำหนดวัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชั้นเรียน	3.96	0.64	มาก
8. จัดให้ครูได้แสดงความคิดเห็นและปรึกษาหารือในรายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรมการนิเทศภายใน	3.99	0.69	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม	4.04	0.44	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4 แสดงว่า ครู มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.04 และ S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่มีการกำหนดวิธีหรือกิจกรรมการนิเทศ ($\bar{X}$ =4.15) รองลงมา มีการเข้าเยี่ยมชั้นเรียนมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อดูความก้าวหน้าในการจัดการเรียนการสอนของครู ($\bar{X}$ =4.09) และมีการกำหนดจุดมุ่งหมายการนิเทศ ($\bar{X}$ =4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย ด้านการวัดผลและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการนิเทศ	4.12	0.61	มาก
2.แบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการนิเทศ	4.15	0.64	มาก
3.คำตอบที่มีให้เลือกต้องชัดเจนและครอบคลุมคำตอบที่เป็นไปได้	4.20	0.70	มาก
4.ข้อความ หรือภาษาที่ใช้มีความต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	4.16	0.65	มาก
5.มีการจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่างเป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ผู้ตอบอยากตอบ	4.20	0.61	มาก
6.คำถามตรงความเป็นจริงของการนิเทศ	4.16	0.60	มาก
7. มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นในการแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ	4.16	0.64	มาก
8.ผู้นิเทศมีการประเมินผลและติดตาม พูดคุยกับครูผู้รับการนิเทศ หลังการนิเทศเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนสอน	4.27	0.76	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม	4.17	0.43	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 5 แสดงว่า ครู มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายใน ด้านการวัดและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$ และ $S.D. = 0.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ผู้นิเทศมีการประเมินผลและติดตาม พูดคุยกับครูผู้รับการนิเทศหลังการนิเทศเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนสอน ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคำตอบที่มีให้เลือกต้องชัดเจนและครอบคลุมคำตอบที่เป็นไปได้และมีการจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่างเป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ผู้ตอบอยากตอบ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามสาขาวิชา

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมและรายกิจกรรมดังนี้

การจัดกิจกรรมนิเทศภายใน	ระดับปริญญาตรี		ระดับปริญญาโท		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากรนิเทศ	4.17	0.42	4.08	0.44	1.08	0.28
2. ด้านวิธีการนิเทศ	4.10	0.45	3.97	0.40	1.71	0.90
3. ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ	4.10	0.43	4.23	0.44	-1.58	0.11
ความพึงพอใจภาพรวม	4.12	0.43	4.09	0.43	0.40	0.43

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของครูที่มีผลต่อกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

การจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย	ระดับการศึกษาศึกษา				
	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป	F	Sig.
1. ด้านบุคลากรนิเทศ	4.22	4.04	4.24	1.898	0.134
2. วิธีการนิเทศ	4.12	4.00	4.14	1.463	0.228
3. เครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ	4.17	4.31	4.10	2.189	0.093
ความพึงพอใจภาพรวม	4.17	4.12	4.16	1.85	0.15

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ครูที่สอนสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการในวิทยาลัย ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดย
ความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่จำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 จำแนกรายด้าน 3 ด้าน พบว่า

ด้านบุคลากรนิเทศ ครูให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของการมอบหมายรายวิชาให้ตรงกับความสามารถของครูแต่ละคน และการจัดรายวิชาไม่ควรให้รายวิชาที่มากเกินไป เพราะถ้าครูได้รับมอบหมายให้สอนจำนวนหลายวิชา จะส่งผลให้การเตรียมการสอนของครูลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนจะลดลงไปด้วย ผลประเมิณจากการนิเทศของครูที่ไม่พร้อมในการสอนทำให้คุณภาพในการสอนค่อนข้างต่ำ

ด้านวิธีการนิเทศ ครูให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้วิทยาลัยฯ จัดเตรียมอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน เช่น โน้ตบุ๊กโปรเจ็คเตอร์ไมค์โครโฟน ลำโพง ประจำห้องเรียนให้ครบทุกห้องเรียน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ครูในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งในปัจจุบันทางวิทยาลัยฯ จัดเตรียมอุปกรณ์ไว้ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้การประเมินการนิเทศของครู ส่วนใหญ่จะขาดสื่อการเรียนการสอน

ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ ครูให้ข้อเสนอแนะว่า ทางวิทยาลัยฯ ควรจัดให้ครูมีส่วนร่วมในการจัดสร้างแบบสอบถามกิจกรรมนิเทศภายใน เพื่อให้ได้เครื่องมือที่ตรงกับความจริง และเครื่องมือที่มีความยุติธรรมต่อผู้รับการนิเทศ และเพิ่มเติมอีกว่าควรมีบุคลากรด้านการวัดผลประเมินผลไว้เพื่อบริการงานด้านการวัดผล เช่น การสรุปโครงการและกิจกรรมต่างๆ การรวบรวมข้อมูลจาก

แบบสอบถาม การตีความข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อช่วยเหลือและลดภาระงานของครูในการสรุป และประเมินผลการจัดกิจกรรมต่างๆ ในวิทยาลัย

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัย เทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 ครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย เทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศด้านบุคลากรนิเทศและด้านวิธีการนิเทศตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยของวิทยาลัย เทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจจังหวัดระยอง ปีการศึกษา 2557 อภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ครูผู้สอนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ด้านบุคลากรนิเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ และ $S.D. = 0.42$) ทั้งนี้ เนื่องจากผู้นิเทศเข้าเยี่ยมชั้นเรียนก่อนทำการนิเทศเพื่อลดความตื่นเต้นของครูในการที่มีบุคคลเข้าไป ชมการสอน อีกทั้งมีการจัดประชุมชี้แจงกิจกรรมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียน และมีการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ

2. ครูผู้สอนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ด้านวิธีการนิเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$ และ $S.D. = 0.44$) ทั้งนี้ เนื่องจากวิทยาลัยได้มีการกำหนดวิธีหรือกิจกรรมการนิเทศมีการเข้าเยี่ยมชั้นเรียนมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อ ดูความก้าวหน้าในการจัดการเรียนการสอนของครูและมีการกำหนดจุดมุ่งหมายการนิเทศให้ครูผู้รับการ นิเทศได้เข้าใจวัตถุประสงค์การนิเทศอย่างชัดเจน

3. ครูผู้สอนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ด้านวิธีการนิเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$ และ $S.D. = 0.43$) ทั้งนี้ เนื่องจากผู้นิเทศมีการประเมินผลและติดตาม พูดคุยกับครูผู้รับการนิเทศหลังการนิเทศเพื่อพัฒนาและ ปรับปรุงการจัดการเรียนสอน ในด้านแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือกที่ชัดเจนและครอบคลุมคำตอบที่เป็นไปได้ และมีการจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่างเป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ ผู้ตอบอยากตอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์
2. ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ ภายในวิทยาลัยฯ เช่น ความพอใจในด้านสวัสดิการครู การบริหารงานของผู้บริหาร เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมนิเทศภายในของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง
2. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการด้านการจัดการศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ จังหวัดระยอง เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

บรรณานุกรม

ครูอภิชัย.(2557). **แนวทางการนิเทศภายในโรงเรียน**.เข้าถึงได้จาก :

<https://www.gotoknow.org/posts/200728> (วันที่สืบค้น 21 กันยายน พ.ศ.2557)

นฤมล ผู้ต่อสู้. (2548). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร**. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรียาพรวงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่7.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.

พศมน เจตนครองสุข. (2549). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาระงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่2 อำเภอหาดใหญ่**. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

รจนา เตชะศรี (2550 : 14) **ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1.**

สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). **ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหาร**. จันทบุรี.

สาทิพย์ จินาภักดิ์ (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี**. ปรินญาณินท์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริพงษ์เสภาภาน. (2547). **หลักการบริหารการศึกษา :ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. สำนักพิมพ์บุคพอยด์ จำกัด. กรุงเทพฯ.

ศรินารณ สายอ่อง. (2552).**ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**.

อำนวย ผมทอง. (2552).**ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2.**

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York, N.Y. : McGraw-Hill.

Green, C.N. (1972). **The Satisfaction Performance New Developments and Their Implocation** .Washington, D.C. : Business Psychology International.

Millet, John D.1954. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.

Morse.(1955).W.C. and Wingo G.M. Psychology and Teaching. Bombay D.B. :
Tarpaper Yalasons& Private.

Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personnality**. New York : Harper and Row
Publishers.

Powell, D. H. (1983).**Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation
Through the Life Cycle**. Boston: Little Brown.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการกิจกรรมนิเทศภายในวิทยาลัย
ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2557**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดกรอกข้อความและใส่เครื่องหมาย/หน้าข้อที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. แผนกวิชา
4. การศึกษา () ป.ตรี () ป.โท
5. ประสบการณ์ทำงาน () 1-5 ปี () 6-10 ปี () 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรนิเทศ						
1	จัดให้มีการปฐมนิเทศครูใหม่					
2	จัดประชุมชี้แจงกิจกรรมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียน					
3	เข้าเยี่ยมชั้นเรียนก่อนทำการนิเทศ					
4	จัดให้มีการสาธิตการจัดกระบวนการเรียนรู้					
5	ช่วยส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน					
6	ให้คำปรึกษาแก่ครูในการจัดการเรียนการสอน					
7	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ					
8	ให้คำชี้แนะถึงความกังวลของครูเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนรู้					
9	ความยุติธรรมและมีความเป็นกัลยาณมิตร					

ด้านวิธีการนิเทศ						
1	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายการนิเทศ					
2	มีการกำหนดวิธีการหาข้อมูล ศึกษาปัญหา อุปสรรค และประเด็น ที่ต้องพัฒนา					
3	มีการกำหนดวิธีหรือกิจกรรมการนิเทศ					
4	การเข้าไปพร้อมกับครูผู้สอน หรือภายหลัง เล็กน้อยก่อนที่ครูจะเริ่มบทเรียน					
5	มีการบันทึกเกี่ยวกับการสอนของครู ซึ่งจะ เป็นแนวทางให้คำแนะนำปรึกษาแก่ครู ภายหลัง					
6	มีการเข้าเยี่ยมชั้นเรียนมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อดู ความก้าวหน้าในการจัดการเรียนการสอนของ ครู					
7	จัดให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน กำหนดวัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชั้นเรียน					
8	จัดให้ครูได้แสดงความคิดเห็นและ ปรึกษาหารือในรายละเอียด ต่าง ๆ ของกิจกรรมการนิเทศภายใน					
ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ						
1	มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการนิเทศ					
2	แบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ ของการนิเทศ					
3	คำตอบที่มีให้เลือกต้องชัดเจนและครอบคลุม คำตอบที่เป็นไปได้					
4	ข้อความ หรือภาษาที่ใช้มีความต้องชัดเจน เข้าใจง่าย					
5	มีการจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่าง เป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ผู้ตอบ อยากรตอบ					

6	คำถามตรงความเป็นจริงของการนิเทศ					
7	มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็น ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้นิเทศกับครู ผู้รับการนิเทศ					
8	ผู้นิเทศมีการประเมินผลและติดตาม พูดคุย กับครูผู้รับการนิเทศหลังการนิเทศเพื่อพัฒนา และปรับปรุงการจัดการเรียนสอน					

ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมให้มีคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรมด้านการสร้างภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติดทุกชนิด

.....

.....

.....

.....

.....

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

การหาความเที่ยงตรงทางเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาข้อสอบว่าข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องวัด เนื้อหา หรือวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

ให้คะแนน + 1 แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน 0 ไม่แนใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน - 1 ไม่แนใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อจุดประสงค์ หรือเนื้อหา (หรือ IOC) จากสูตร

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสิน ค่า IOC ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้

ตาราง ค่า IOC ของแบบสอบถาม

รายการ		ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่							
		1	2	3	4	5	รวม	IOC	สรุป
ด้านบุคลากรนิเทศ									
1	จัดให้มีการปฐมนิเทศครูใหม่	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
2	จัดประชุมชี้แจงกิจกรรมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียน	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
3	เข้าเยี่ยมชั้นเรียนก่อนทำการนิเทศ	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
4	จัดให้มีการสาธิตการจัดกระบวนการเรียนรู้	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
5	ช่วยส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
6	ให้คำปรึกษาแก่ครูในการจัดการเรียนการสอน	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
7	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
8	ให้คำชี้แนะถึงความกังวลของครูเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนรู้	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
9	ความยุติธรรมและมีความเป็นกัลยาณมิตร	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้

ด้านวิธีการนิเทศ									
1	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายการนิเทศ	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
2	มีการกำหนดวิธีการหาข้อมูล ศึกษาปัญหา อุปสรรค และประเด็น ที่ต้องพัฒนา	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
3	มีการกำหนดวิธีหรือกิจกรรมการนิเทศ	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
4	การเข้าไปพร้อมกับครูผู้สอน หรือภายหลัง เล็กน้อยก่อนที่ครูจะเริ่มบทเรียน	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
5	มีการบันทึกเกี่ยวกับการสอนของครู ซึ่งจะเป็น แนวทางให้คำแนะนำปรึกษาแก่ครูภายหลัง	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
6	มีการเข้าเยี่ยมชั้นเรียนมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อดู ความก้าวหน้าในการจัดการเรียนการสอนของครู	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
7	จัดให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน กำหนด วัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชั้นเรียน	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
8	จัดให้ครูได้แสดงความคิดเห็นและปรึกษาหารือใน รายละเอียด ต่าง ๆ ของกิจกรรมการนิเทศภายใน	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ									
1	มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการนิเทศ	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
2	แบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของ การนิเทศ	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
3	คำตอบที่มีให้เลือกต้องชัดเจนและครอบคลุม คำตอบที่เป็นไปได้	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
4	ข้อความ หรือภาษาที่ใช้มีความต้องชัดเจน เข้าใจ ง่าย	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
5	มีการจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่างเป็น ระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ผู้ตอบอยาก ตอบ	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้

6	คำถามตรงความเป็นจริงของการนิเทศ	1	1	1	1	1	5	1.0	ใช้ได้
7	มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้นิเทศกับครูผู้รับการนิเทศ	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
8	ผู้นิเทศมีการประเมินผลและติดตาม พูดคุยกับครูผู้รับการนิเทศหลังการนิเทศเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนสอน	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายปวรนนท์ คำหอม
วันเกิด	วันที่ 8 พฤศจิกายน 2517
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 60/245 หมู่ 1 ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
ตำแหน่งที่ทำงานปัจจุบัน	ครูผู้สอนวิชาการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	วิทยาลัยเทคโนโลยีอักษรบริหารธุรกิจ ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดเนินกระปรอก อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดป่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
พ.ศ. 2535	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาการตลาด วิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง
พ.ศ. 2543	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนโปลีเทคนิคระยองจังหวัดระยอง
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2554	ปริญญาตรี สาขาบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2556	ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา