

ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และผู้ปกครอง  
ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์  
โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา  
*The Satisfaction of Ninth Grade Students and Parents towards  
the Science and Mathematics Program of Piboonbumpen  
Demonstration School, Burapha University*

เชษฐ ศิริสวัสดิ์\*

chade\_m@yahoo.com

กิตติมา พันธุ์พฤษภา\*

ภัทรภร ชัยประเสริฐ\*

เวชฤทธิ์ อังคนะภัทรขจร\*\*

สพลณภัทร ศรีแสนยงค์\*\*

สมศิริ สิงห์ถพ\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ปีการศึกษา 2555 จำนวน 32 คน และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 32 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า สอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านผลที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับพอใจมากในทุกด้าน

\*อาจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

\*\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

\*\*\*อาจารย์ ดร. โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ โปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

## Abstract

The purposes of this research were to study the satisfaction of students and parents towards the Science and Mathematics Program (SAM) of Piboonbumpen Demonstration School, Burapha University. The samples of this study were 32 ninth grade students who were studying in the Science and Mathematics Program in 2012 academic year and their parents selected by using simple random sampling. The research instrument was the satisfaction questionnaire which was rating scale, collecting data in five aspects consisted of instructors' effectiveness, learning equipment, instructional management, assessment and evaluation, and benefit.

The results of the study found that the satisfaction of students and parents towards the Science and Mathematics Programs (SAM) of Piboonbumpen Demonstration School, Burapha University were at high level in all aspect.

**Keywords :** Satisfaction, Science and Mathematics Program (SAM)

## บทนำ

ในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว มีอัตราการแข่งขันที่สูงมาก ส่งผลให้การบริหารจัดการมีความซับซ้อนมากขึ้นด้วยภาครัฐและภาคเอกชนจึงต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด หากองค์กรใดสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดีย่อมได้รับความสนใจในการเข้ามาใช้บริการขององค์กรนั้นมากยิ่งขึ้น ความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถรักษาลูกค้าของตนไว้ได้เป็นระยะเวลายาวนานหรือนำบริการให้เพื่อนหรือคนที่รู้จักมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (สมรัฐ แก้วถาวร, 2546: 11-18)

องค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า

ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งสู่การแข่งขันในระดับนานาชาติ ประเทศ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนทุกสาขาอาชีพมากขึ้น อุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องใช้ นวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตและการทำงานล้วนเป็นผลผลิตจากความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ที่ถูกนำมาคิดค้นอย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสังคมมนุษย์ แต่การส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ต้องมีการวางรากฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนตั้งแต่เริ่มแรก (ฉวีวรรณ พลอยสุกใส, 2544: 2)

การจัดการศึกษาไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตาม มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกล่าวถึงหลักสูตรควบคู่กันไปเสมอ เพราะหลักสูตรเป็นตัวกำหนดหรือกรอบของแนวปฏิบัติที่จะทำให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุตามความมุ่งหมายที่วางไว้ (ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์,

2539: 1) และหลักสูตรควรจะได้รับพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม และทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับก็นำหลักสูตรไปใช้ให้ได้ผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (มนตรี อนันต์รักษ์, 2537: 47) เพื่อให้การพัฒนาการศึกษาเปลี่ยนแปลงทันต่อวิวัฒนาการของเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ๆ เป็นการผลิตผู้เรียนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร ไม่ว่าจะ เป็นโครงสร้าง กระบวนการ หรือเนื้อหา จำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อจะได้ทราบว่าสิ่งที่มีอยู่แล้ว สิ่งใดที่จะต้องคงไว้ และสิ่งใดที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพราะการประเมินหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อตัดสินใจการวางเค้าโครงรูปแบบของระบบหลักสูตร ตลอดจนการบริหารงานตามหลักสูตรให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเพื่อวัตถุประสงค์ของผลผลิต คือ ผู้เรียนนั่นเอง (รัชชชัย ชัยจิรฉายากุล, 2526: 75-68)

โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นโรงเรียนเพื่อเป็นแหล่งศึกษา ทดลอง และวิจัยงานด้านหลักสูตรและวิธีสอน จัดการศึกษามุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ตามความถนัดและความสนใจ โรงเรียนได้จัดทำโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Science and Mathematics - SAM) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนานักเรียนที่มีความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ ให้มีพัฒนาการทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์อย่างเต็มศักยภาพ โดยเป็นหลักสูตรที่กำหนดรายวิชาขั้นพื้นฐานตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โดยมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง

และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเป็นพื้นฐานการเรียนในระดับที่สูงขึ้นได้

โปรแกรม SAM มีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพทางวิชาการให้กับนักเรียนเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ เช่น วิชาวิทยาศาสตร์ (ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา) และวิชาคณิตศาสตร์ มีการจัดการเรียนการสอนวิชาละ 4 คาบต่อสัปดาห์ และวิชาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม มีการจัดการเรียนการสอน 2 คาบต่อสัปดาห์ จากคณาจารย์ของโรงเรียนที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์จากสถาบันอุดมศึกษา และจากหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้โปรแกรม SAM ยังมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้พัฒนากระบวนการคิด เช่น การคิดอย่างมีเหตุผล การคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ รวมทั้งมีทักษะสำคัญต่าง ๆ ในการค้นคว้าหาความรู้เพื่อแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ในแต่ละภาคเรียน เช่น การเข้าค่ายวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ การฝึกปฏิบัติการ การทำโครงงานวิทยาศาสตร์ การจัดทัศนศึกษาเพิ่มประสบการณ์นอกห้องเรียน และส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเตรียมนักเรียนให้มีความพร้อมในการสอบแข่งขันของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งเตรียมนักเรียนให้มีโอกาสชิงทุนการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ดังนั้น โรงเรียนควรจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของนักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อเป็นเกณฑ์สำหรับผู้ปกครองในการพิจารณาตัดสินใจเลือกสถานศึกษาสำหรับบุตรหลานของตน (บุญเสาร์ อุดสาห์, 2549: 2) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM

ของนักเรียนและผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานมารับการศึกษาในโปรแกรม SAM ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาส่วนที่บกพร่องของโปรแกรม SAM ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน

2. เพื่อทราบความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน

4. เพื่อทราบความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน

### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และ

คณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารโรงเรียนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ นอกจากนี้ผลการศึกษายังเป็นสารสนเทศสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดนโยบาย รวมทั้งเป็นสารสนเทศสำหรับหน่วยงานที่สนับสนุนด้านงบประมาณนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนจัดสรรงบประมาณ และตัดสินใจเกี่ยวกับการขยายโครงการต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความคิดเห็นทางบวกของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อการบริการของโรงเรียนในด้านการจัดการเรียนการสอนตามโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Science and Mathematics - SAM) ในมาตรฐานการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน 2) ด้านสื่อการเรียนรู้ 3) ด้านการจัดการเรียนการสอน 4) ด้านการวัดผลและประเมินผล และ 5) ด้านผลที่ได้รับ ด้วยแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. โปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Science and Mathematics - SAM) หมายถึง โปรแกรมที่มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการพัฒนานักเรียนที่มีความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ของโรงเรียน

3. ผู้ปกครอง หมายถึง บิดาหรือมารดา หรือบุคคลอื่นที่เป็นญาติ และไม่ใช่วุฒิชึ่งเป็นผู้ดูแลการศึกษาและควบคุมความประพฤติอย่างใกล้ชิดแก่นักเรียนที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทาง

ด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Science and Mathematics - SAM) ของโรงเรียน

4. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หมายถึงผู้ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Science and Mathematics - SAM) ของโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2555

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM และผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM ต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน และเพื่อทราบความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM และผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM ต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2555 จำนวน 2 ห้องเรียน รวมจำนวน 64 คน และผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโปรแกรม SAM ของโรงเรียน จำนวน 64 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโปรแกรม SAM โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2555 ห้อง ม.3/6 จำนวน 32 คนและผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ห้อง ม.3/6 จำนวน 32 คน

รวม 64 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม

#### ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรม SAM โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM และผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโปรแกรม SAM ต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน ในมาตรฐานการดำเนินงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน 2) ด้านสื่อการเรียนรู้ 3) ด้านการจัดการเรียนการสอน 4) ด้านการวัดผลและประเมินผล และ 5) ด้านผลที่ได้รับ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน โดยแต่ละฉบับแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านบริบท ปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลที่ได้รับ ในมาตรฐานการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านผลที่ได้รับ ที่มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรต่อไป จำนวน 5 ข้อ

เมื่อนำไปหาคุณภาพ พบว่าแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25 ถึง 0.65 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.84 ส่วนแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครอง มีอำนาจจำแนกระหว่าง 0.28 ถึง 0.71 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.85

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 55-85) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM ที่มีต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน

ความคิดเห็นของนักเรียนต่อโปรแกรม SAM	$\bar{x}$	SD	แปลค่า
1. ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน	3.93	1.52	พอใจมาก
2. ด้านสื่อการเรียนรู้	3.84	1.64	พอใจมาก
3. ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.77	1.74	พอใจมาก
4. ด้านการวัดผลและประเมินผล	3.84	1.78	พอใจมาก
5. ด้านความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM	3.98	1.56	พอใจมาก
รวม	3.87	1.57	พอใจมาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM มีความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{x} = 3.87$ ,  $SD = 1.57$ ) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านประสิทธิภาพของผู้สอน ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านการจัดการเรียนการสอน ตามลำดับ

### 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 อำนาจจำแนกของแบบสอบถามระหว่างรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ คาร์ล เพียร์สัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 84)

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหาได้โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราก (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 96)

### สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน สรุปได้ดังนี้

2. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน สรุปได้ดังนี้

2.1 ควรมีการจัดกิจกรรมเสริมให้มากขึ้น เช่น การจัดค่าย การทัศนศึกษา

2.2 ควรมีการปรับปรุงรายละเอียดของวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งมีความยากเกินไป และวิชาวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีความง่ายเกินไป

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM ที่มีต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน

ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อโปรแกรม SAM	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน	3.92	1.48	พอใจมาก
2. ด้านสื่อการเรียนรู้	3.83	1.57	พอใจมาก
3. ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.92	1.66	พอใจมาก
4. ด้านการวัดผลและประเมินผล	3.77	1.73	พอใจมาก
5. ด้านความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM	4.24	1.51	พอใจมาก
รวม	3.98	1.58	พอใจมาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM มีความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM ของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{x} = 3.98$ ,  $SD = 1.58$ ) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM มากที่สุด รองลงมาในด้านประสิทธิภาพของผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนรู้ และด้านการวัดผลและประเมินผล ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถ

2.3 ควรปรับปรุงสื่อการเรียนรู้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องเรียนซึ่งอยู่ในสภาพชำรุด ต้องการให้ซ่อมแซมเพราะไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน

3. ความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ต่อโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน สรุปได้ดังนี้

ทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (SAM) ของโรงเรียน สรุปได้ดังนี้

4.1 ครูผู้สอนให้การบ้านเยอะในช่วงก่อนสอบ ทำให้นักเรียนไม่มีเวลาในการทบทวนบทเรียน

4.2 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกสถานที่น้อยเกินไป

4.3 ความแตกต่างในการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนในโปรแกรม SAM กับหลักสูตรปกติ ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา มี

ความพึงพอใจต่อโปรแกรม SAM โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏออกมาในลักษณะเช่นนี้น่าจะมีสาเหตุมาจาก การดำเนินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศประกอบด้วย ทิศทางยุทธศาสตร์ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ พร้อมกำหนดระบบวัดผลของยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย และกำหนดระบบปฏิบัติการทางยุทธศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน และโครงการ เช่น กลยุทธ์สร้างระบบการจัดการความรู้และการพัฒนาโรงเรียนสู่การเป็นศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศด้านการสอนวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาที่สมบูรณ์ทั้งด้านการสอน การทดลองและการทดสอบ ซึ่งมีมาตรการสู่การปฏิบัติของกลยุทธ์ดังนี้

1. รวบรวมองค์ความรู้ทางด้านการจัดการศึกษาทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ พร้อมทั้งจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่เอื้อต่อการเรียนรู้และเข้าถึงได้
2. สร้างฐานข้อมูลองค์ความรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้และจัดการอย่างเป็นระบบ เป็นคลังความรู้ที่ทันสมัยและเผยแพร่ทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านการสอนวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ
4. พัฒนาศูนย์บริการเฉพาะด้านระดับเชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ
5. จัดให้มีศูนย์บริการให้คำปรึกษาเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษา และเป็นศูนย์การทดสอบความสามารถเฉพาะด้านที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม สามารถให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรมเน้น SAM ของโรงเรียน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านผลที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านการจัดการเรียนการสอน

ในขณะที่ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM ของโรงเรียน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านผลที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพของผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนรู้ และด้านการวัดผลและประเมินผล

ในด้านประสิทธิภาพของผู้สอน พบว่า นักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากความคิดเห็นของผู้ปกครองพบว่าครูมีความรู้และความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน แสดงถึงความสามารถในการอธิบายบทเรียนให้นักเรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาของรายวิชานั้น ๆ มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา จากความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้สอนพบว่า มีคุณภาพและเหมาะสมในภาพรวม และมีระดับความพึงพอใจเป็นรายข้ออยู่ในระดับดีมากทุกข้อ แสดงว่า ครูผู้สอนวางตัวได้เหมาะสม นุคลิกภาพดี มีความรู้ความสามารถสูง การเตรียมพร้อมและดำเนินการเรียนการสอนมีคุณภาพ นักเรียนจึงมีความศรัทธาชื่นชมครูผู้สอนในทุกประเด็น

ในด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อสื่อการเรียนรู้มากที่สุดอันดับเดียวกับนักเรียน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองของนักเรียน มีความเข้าใจในด้านการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เมื่อโรงเรียนได้พัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในด้านการบริหารและ

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน ทำให้ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมาก ส่วนนักเรียนมีความพึงพอใจในสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสาระการเรียนรู้ เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจลึกซึ้งต่อเนื้อหาบทเรียน พร้อมทั้งโรงเรียนยังมีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย มีความสะดวกในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

ในด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการทำกิจกรรม เมื่อนุตรหลานของตนได้มาศึกษาในโรงเรียนที่มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายให้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองจึงให้ความสนใจและร่วมมือกับทางโรงเรียนเป็นอย่างดี ด้วยคิดว่าหน้าที่โรงเรียนจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้ฝึกทำอย่างหลากหลาย เป็นการพัฒนาความสามารถของนักเรียน และสร้างภาวะผู้นำให้แก่ นักเรียน ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง ส่วนนักเรียนมีความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เนื่องจากครูได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจของนักเรียน โดยใช้รูปแบบวิธีสอนที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งลงมือปฏิบัติจริงในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมภายในห้องเรียน และการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ก็ตาม

ในด้านการวัดและประเมินผล พบว่า นักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ปกครองมีความเข้าใจในกระบวนการวัดผลที่เป็นกระบวนการกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือคุณภาพของคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัด จากการกระทำหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การวัดผลการเรียนรู้ สิ่งที่วัดคือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียน เรื่องการจัดการศึกษา

ผู้ปกครองมีความสนใจในความเป็นไปของการจัดการเรียนการสอน การบริหารงานโรงเรียนและความคาดหวังที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนในทุก ๆ ด้าน ทำให้ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการศึกษา และปรารถนาให้นุตรหลานของตนได้รับการศึกษาที่ดี ส่วนนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการวัดผลและประเมินผลของครู คือ ครูได้ประเมินความรู้ตรงกับจุดมุ่งหมายหรือตามเนื้อหาของบทเรียน และได้มีการใช้แบบประเมินผลที่หลากหลายและมีความยุติธรรม ซึ่งครูได้บอกเวลาวิธีการวัดผล และการประเมินผลแต่ละครั้งให้นักเรียนทราบล่วงหน้า และได้มีการวัดผลอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการเรียนการสอน ทำให้นักเรียนจดจำ และมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นในเนื้อหาบทเรียนที่ได้เรียนมา

ในด้านผลที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าทั้งนักเรียนและผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ศึกษาในโปรแกรม SAM ของโรงเรียน มีความพึงพอใจตรงกันมากที่สุด อันดับแรกคือด้านผลที่ได้รับ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าในด้านผลที่ได้รับได้มีความเหมาะสมที่สุดในการจัดการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่าทั้งนักเรียนและผู้ปกครองมีความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่าของการจัดการเรียนการสอนตามโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ที่แสดงให้เห็นได้ถึงผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนด้านความรู้ความสามารถที่นำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆในการเรียน และทักษะการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม และเป็นพลเมืองดีของประเทศ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารการศึกษา

1. ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียนเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาที่นำมาใช้เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อนำมา

ปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และถือเป็นการติดตามผลการใช้โปรแกรมการศึกษาด้วย

2. ควรจัดสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ให้หลากหลาย และสอดคล้องกับจุดประสงค์ของโปรแกรม

3. ควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เห็นความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ระหว่างโปรแกรม SAM และหลักสูตรปกติ

4. ครูควรจัดการเรียนการสอนในวิชาคณิตศาสตร์ให้ง่ายลงและเพิ่มรายละเอียดของวิชาวิทยาศาสตร์ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

5. ควรปรับปรุงสื่อการเรียนรู้ทุกอย่างที่เกิดความชำรุดเสียหาย เพราะไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และเพื่อตอบสนองต่อค่าเทอมที่มีค่าใช้จ่ายสูงกว่านักเรียนในหลักสูตรปกติ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับครูผู้สอน

1. ครูผู้สอนในโปรแกรม SAM ควรให้การบ้านนักเรียนในปริมาณที่เหมาะสม หากมีภาระงานมากควรกระจายภาระงานตลอดเทอมให้เท่า ๆ กัน ไม่ควรเร่งส่ง

งานในช่วงปลายเทอมเท่านั้นเพราะนักเรียนจะส่งงานไม่ทัน และไม่มีเวลาอ่านหนังสือเพื่อเตรียมสอบ

2. การเรียนการสอนที่ผ่านมาใช้เวลาส่วนมากจัดการเรียนการสอนแต่ในห้องเรียนเท่านั้น ครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมนอกห้องเรียนให้มากขึ้นเพื่อให้นักเรียนได้รับประสบการณ์ตรงนอกห้องเรียน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการวิจัยในด้านอื่น ๆ ของการจัดโปรแกรม SAM ของโรงเรียนสาริต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา เช่น ด้านกระบวนการคัดเลือกด้านมาตรฐานหลักสูตร ด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านโอกาสในการเรียน ด้านการประกันคุณภาพ และ ด้านความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) เป็นต้น

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนในโปรแกรมเน้นความสามารถทางด้านภาษา (Language Intensive Program - LIP) และหลักสูตรปกติ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. (2539). *การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: อลิ้น เพรส.
- ฉวีวรรณ พลอยสุกใส. (2544). *การเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนตามรูปแบบการเรียนการสอนแบบ CCA กับการสอนแบบปกติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน. นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ถ่ายเอกสาร
- ธวัชชัย ชัยจิรฉายากุล. (2526). *การพัฒนาหลักสูตรจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : อักษรนักศึกษา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเสาร์ อุดสำห. (2549). *ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทรมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธร เขต2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ถ่ายเอกสาร
- มนตรี อนันตรักษ์. (2549). *การเปรียบเทียบสัทธิผลการเรียนและความสามารถทางพหุปัญญาของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สมรัฐ แก้วถาวร. (2546). *ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทผู้นำเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร