

ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียน
ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี

อภิวัดน์ สกลชัย

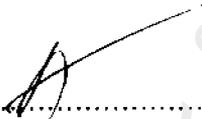
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

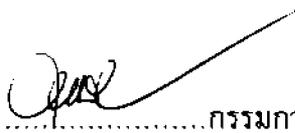
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

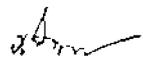
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี เสนอโดยนายอภิวัฒน์ สกลชัย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา

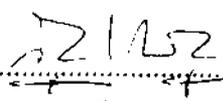

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ.2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ สุขเคหา)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรพงษ์ ปนาทกุล)


.....กรรมการ
(ดร.แสน สมณี)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.สุพจน์ เกิดสุวรรณ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรพงษ์ ปนาทกุล ดร.แสน สมนึก
ชื่อนักศึกษา	อภิวัฒน์ สกลชัย
สาขาวิชา	การบริหารการศึกษา
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนทุกระดับชั้นของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างคือผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ปีการศึกษา 2550 ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) การบริการสุขภาพอนามัย 2) การรักษาความปลอดภัย 3) การประชาสัมพันธ์ 4) การแนะแนว และ 5) การโภชนาการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างทั้งภาพรวมและรายด้าน

Thesis Title Parents' Satisfaction towards the Services for Students from the Municipality Schools in Saraburi Province

Thesis Advisors Asst. Prof. Surapong Panatkool
Dr. San Somnuek

Name Apiwat Sakolchai

Concentration Educational Administration

Academic Year 2008

ABSTRACT

This research aims to 1) study the satisfaction of parents towards the services for students from the Municipality Schools in Saraburi Province, and 2) compare their satisfaction as classified by educational level, occupation, and monthly income. The samples employed were 368 parents of the students who were studying in the Municipality School, Saraburi province during the 2007 academic year. The instrument used was a questionnaire constructed by the researcher with a reliability value of 0.98. The data was analyzed to calculate mean (\bar{X}), standard deviation, (S.D.), one way ANOVA and Scheffe's method.

The findings were as follows:

1. the satisfaction of the parents towards the aforementioned services overall and each individual aspect were rated at a high level ranging in descending order as follows: 1) health 2) safety 3) public relations 4) guidance and 5) food respectively.

2. regarding comparison, the parents' satisfaction overall showed statistically significant difference at a level of .05, but there was found to be no difference in all 5 aspects as classified by each individual aspect.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรพงษ์ ปนากกุล ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.แสน สมนึก กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ข้อคิดเห็นในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ดร.ทรงศรี ตุ่นทอง รองคณะบดี ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี นายไพรัช แสงไพโรจน์ ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาล 7 (วัดแก่งขนุน) นางประชุม ชมชื่นกลิ่น รองผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาล 2 (วัดศรีบุรีรัตนาราม) นายปราโมทย์ ลือสิทธิ์ รองผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาล 10 (อนุบาลเทศบาลเมืองสระบุรี) นายภูมิ สนิท ไทยกล้า ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหนองทางบุญ ที่ได้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

คุณประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องตอบแทนคุณบิดามารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในด้านการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย จนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อภิวัฒน์ สกลชัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
โรงเรียนสังกัดเทศบาล.....	9
ความหมายของโรงเรียนเทศบาล.....	9
ความสำคัญของโรงเรียน.....	9
โครงสร้างการบริหารการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล.....	11
บทบาทหน้าที่ของโรงเรียนเทศบาล.....	13
การให้บริการของโรงเรียน.....	13
ความหมายของการให้บริการ.....	13
ความสำคัญของการให้บริการ.....	14
แนวคิดในการให้บริการ.....	16
การให้บริการนักเรียนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.....	18
การรักษาความปลอดภัย.....	19
สุขภาพอนามัย.....	21
การประชาสัมพันธ์.....	23
การแนะแนว.....	24
โภชนาการ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	28
ความหมายของความพึงพอใจ.....	28
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	30
ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ.....	32

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
การวัดความพึงพอใจ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
งานวิจัยในประเทศ.....	35
งานวิจัยต่างประเทศ.....	39
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
ขั้นตอนในการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	60
สมมติฐานการวิจัย.....	60
วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	75

	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	81
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	83
ภาคผนวก ง หนังสือขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	89
ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์.....	91
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	96

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทศบาลที่สังกัด.....	42
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (n = 368)	49
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ด้านการรักษาความปลอดภัย.....	50
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ด้านการบริการสุขภาพอนามัย.....	51
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์.....	52
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ด้านการแนะแนว.....	53
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ด้านการโภชนาการ.....	54
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี.....	55
ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ด้านการรักษาความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพ.....	57

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตาราง 12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน.....	หน้า 58
----------	--	------------

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพ 2 แผนบริหารโรงเรียน.....	11

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี