

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการสำรวจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 เขตพื้นที่การศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 15,633 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ตอบแบบสำรวจส่งกลับคืนมายังสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งตามตารางที่กำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่สร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสำรวจแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้านดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ด้านผลของการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |

โดยกำหนดมาตราประมาณค่า ความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ คือ

- | | |
|-----------|---------------|
| 4 หมายถึง | พอใจมากที่สุด |
| 3 หมายถึง | พอใจมาก |
| 2 หมายถึง | พอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | ไม่พอใจ |

ตอนที่ 2 จุดเด่นของการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 3 จุดที่ควรปรับปรุง เป็นคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า ประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก คือ

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1) หลักนิติธรรม | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) หลักคุณธรรม | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) หลักความโปร่งใส | จำนวน 2 ข้อ |
| 4) หลักความมีส่วนร่วม | จำนวน 3 ข้อ |
| 5) หลักความรับผิดชอบ | จำนวน 3 ข้อ |
| 6) หลักความคุ้มค่า | จำนวน 3 ข้อ |

โดยกำหนดมาตราประมาณค่าความเชื่อมั่น เป็น 4 ระดับ คือ

- | | |
|-----------|----------------------|
| 4 หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3 หมายถึง | เห็นด้วย |
| 2 หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1 หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยส่งแบบสำรวจความพึงพอใจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 เขตๆ ละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 925 ชุด และรับกลับคืนทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 164 เขต เป็นแบบสำรวจที่มีความสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 690 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)