

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้ศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้าน ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 185 คน และเจ้าหน้าที่ กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 2,947 คน รวม 3,132 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนดจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

#### กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 555 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgement or Purposive Sampling) ดังนี้

1. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 185 เขตพื้นที่การศึกษา เขตละ 1 คน โดยเลือกทั้งหมด รวม 185 คน
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 185 เขตพื้นที่การศึกษา โดยสุ่มตัวอย่างเลือกมาเขตละ 2 คน รวม 370 คน

#### การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ได้ตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของแต่ละหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือ ร่วมกัน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจที่สร้างขึ้นมาจากประเด็น ที่ กพร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อยและพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	=	5
พอใจมาก	=	4
พอใจปานกลาง	=	3
พอใจน้อย	=	2
พอใจน้อยที่สุด	=	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	พอใจมากที่สุด
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	พอใจมาก
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	พอใจน้อย
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	พอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 เท่ากับ พอใจมากที่สุด หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 เท่ากับ พอใจมาก หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 เท่ากับ พอใจปานกลาง หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 เท่ากับ พอใจน้อย หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 เท่ากับ พอใจน้อยที่สุด หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey) ใช้แบบสำรวจในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งทางไปรษณีย์ ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 185 เขตฯ ละ 3 ชุด รวมทั้งสิ้น 555 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 355 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.96 จำแนกเป็นผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 124 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.03 และเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62.43

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสำรวจที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ