

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ศูนย์การศึกษา เขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี โดยได้ศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27- 30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 569 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ และตอบแบบสำรวจส่งคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 208 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ ได้สร้างขึ้นมาจากประเด็น ที่ ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Seale) ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนน (Best, 1963) ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยเป็นคำถามปลายเปิด

- การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
- | | | |
|-------------|---------|-------------------|
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แจกแบบสำรวจให้แก่บุคลากรใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 569 ชุด ได้รับกลับคืน จำนวน 208 ชุด คิดเป็นร้อยละ 36.56

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสำรวจที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)