

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษางานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการจากคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 400 คนแยกเป็นงานแต่ละด้านดังนี้

1. ผู้ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 100 คน
2. ผู้ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จำนวน 100 คน
3. ผู้ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 100 คน
4. ผู้ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส.ก.ค.) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งแบบสอบถามเป็นออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้เขียนความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของทุกฝ่ายในสำนักงานคณะครุศาสตร์

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานงานกับส่วนงานของสำนักงานคณะครุศาสตร์ เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของแต่ละคณะภายในมหาวิทยาลัย
2. คณะครุศาสตร์ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการเก็บข้อมูลกับบุคลากรในหน่วยงานภายใน
3. ติดต่อร์ับแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการสำนักงานคณะครุศาสตร์
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ และร้อยละนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหาเสนอแนะของแต่ละฝ่ายงาน

เกณฑ์ในการให้คะแนน

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ไม่พอใจ	เท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มากที่สุด