

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาลำพัง โดยไม่มีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูล กระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์การสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลของ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ การศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กร

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นและได้รับการตรวจแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 1,676 คน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สำนักบริหารกลาง ข้อมูล ณ วันที่ 24 กันยายน 2552) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบให้โอกาสไม่เท่ากัน (Non-Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จากประชากร จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน ตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2551, น. 151) หลังจากนั้นจะเลือกตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.26 ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1
ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และ
จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

ประเภทหน่วยงาน	ประชากร ที่ศึกษา (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
ส่วนกลาง	349	65	62
บ้านพักเด็กและครอบครัว	89	17	15
สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน	38	7	7
สถานสงเคราะห์เด็กโต	185	35	30
สถานสงเคราะห์คนพิการ	64	12	6
สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง	74	14	13
ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ	68	13	10
ศูนย์ฝึกอาชีพ	92	17	13
ศูนย์ฟื้นฟูคนพิการ	45	8	6
ศูนย์พัฒนาสังคม	480	89	70
สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ	173	32	32
ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน	19	3	2
รวม	1,676	312	266

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และอายุราชการ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 37 ข้อ คือ ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องชมเชย และความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน และการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยสอบถามความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จำนวน 19 ข้อ ได้แก่ การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ และการมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ โดยสอบถามความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาความตรงตามเนื้อหา และทดสอบความเที่ยง ดังนี้

1. การทดสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจพิจารณาเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อนำผลการทดสอบไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) กับแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.944 และตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919 โดย

2.1.1 ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.840

2.1.2 ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.903

2.2 ด้านกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร รายงาน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการใช้เครื่องมือการบริหารจัดการ

2. สร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

3. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

5. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และ E-mail address

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ (Completeness) และความสอดคล้อง (Relevancy) ของคำตอบในแบบสอบถามที่ได้รับคืน และนำข้อมูลที่สมบูรณ์มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการเปรียบเทียบการกระจายของข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ทดสอบหาความแตกต่าง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

2.1 ใช้ค่า t-test เพื่อทดสอบหาความแตกต่างในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีเพียง 2 กลุ่ม

2.2 ใช้ค่า F-test เพื่อทดสอบหาความแตกต่างในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3. การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแสดงระดับของค่าเฉลี่ย พิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= \frac{4}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์ประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

4. การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์การสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

5. ข้อเสนอแนะเป็นการประมวลและสรุปประเด็นแต่ละด้านนำเสนอในภาพรวม

6. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องชมเชย และความก้าวหน้าในงานกับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์การสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน และการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรกับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์การสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) วิเคราะห์โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนา อภิปราย และใช้ตารางประกอบการบรรยายและวิเคราะห์ทางสถิติ