

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารวิชาการ บทความ ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เป็นบทความในเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

2. ศึกษาภาคสนาม (Field Study) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน

#### ประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ประชาชน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด, ศูนย์พัฒนาสังคม, บ้านพักเด็กและครอบครัว, ส่วนวิชาการและแผนงาน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 250 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างดูจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan ซึ่งกำหนดไว้ว่าขนาดประชากร 250 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2551, น. 151) (ตามตารางที่ 3.1)

## ตารางที่ 3.1

จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการสวัสดิการสังคม

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	150	95
ศูนย์พัฒนาสังคม	75	40
บ้านพักเด็กและครอบครัว	22	15
ส่วนวิชาการและแผนงาน	3	2
รวม	250	152

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยประเมินผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยใช้รูปแบบ CIPP Model ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C)
2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)
4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

**ข้อมูลในข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 3** จะดำเนินการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และรายงานที่เกี่ยวข้องของระบบงานบริการทางสังคม (Secondary Data) โดยการประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) จะทำการศึกษาถึง นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และวัตถุประสงค์ของระบบงานบริการทางสังคม ส่วนการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) จะทำการศึกษาถึง ความพร้อมของทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี และการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) จะทำการศึกษาถึงกระบวนการให้ความรู้ กระบวนการนำไปใช้ และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้

**ข้อมูลในข้อที่ 4** ผู้ศึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ แบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) และคำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปและข้อมูลของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 7 ข้อ เป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความถี่ของการใช้ระบบงานบริการทางสังคม และรูปแบบการบันทึกข้อมูล

1.2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคม เป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆ ของระบบงานบริการทางสังคม

เกณฑ์การให้คะแนนจะยึดเนื้อหาความของข้อความนั้นเป็นหลัก โดยข้อความที่ใช้จะเป็นทั้งในเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) ฉะนั้นการตรวจให้คะแนนจึงเป็น 2 ระบบ ดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน

**ส่วนที่ 2** เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ความซ้ำซ้อนของบริการ ขั้นตอนการแจ้งการรับ-ส่ง ข้อมูลของ

ผู้รับบริการ ขั้นตอนการแจ้งระบบงานค้าง ขั้นตอนการรายงานข้อมูล ขั้นตอนการจัดทำหนังสือ ขออนุมัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	แทนค่าด้วยคะแนนเท่ากับ	5
พึงพอใจมาก	แทนค่าด้วยคะแนนเท่ากับ	4
พึงพอใจปานกลาง	แทนค่าด้วยคะแนนเท่ากับ	3
พึงพอใจน้อย	แทนค่าด้วยคะแนนเท่ากับ	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	แทนค่าด้วยคะแนนเท่ากับ	1

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำไปหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสภานิสิต และนำมาปรับปรุงแก้ไข จำนวน ภาษา การเรียงลำดับความ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับผู้ใช้ระบบงานบริการทางสังคมในส่วนกลาง จำนวน 30 คน เป็นรายบุคคล นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าได้ผลดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคม ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8823 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

2. ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9304 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

โดยผลการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9305 แสดงว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นในระดับสูง ผู้ศึกษาจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามบางส่วนอีกครั้ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นได้ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความสมบูรณ์ สามารถครอบคลุมเนื้อหาและอยู่ในเกณฑ์ที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลผลิต

(Product Evaluation : P)

1. ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยทำการประสานทางโทรศัพท์กับผู้ใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษากำหนด และจัดส่งหน้าเว็บเพจของแบบสอบถามออนไลน์ทาง E-mail (<http://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dDZ5bHJjQTVnLW04eDIHWjU1SHSHRxY6MA>) ให้กับผู้ใช้งานในหน่วยงานต่างๆ ในสังกัด โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553 ซึ่งจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ มีจำนวน 250 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 152 คน ซึ่งมีการตอบแบบสอบถามเกินกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษากำหนด โดยผู้ศึกษาทำการคัดเลือกมาแค่จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบริการทางสังคม โดยประสานกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และส่วนวิชาการและแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ (Completeness) และความสอดคล้อง (Relevancy) ของคำตอบทุกข้อทุกประเด็น แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิจัยทางสังคมสหเคราะห์ศาสตร์ (Statistical Package for The Social Science) และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การประเมินผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานฯ ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 3. การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานฯ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

## เกณฑ์การตัดสินการประเมินผลและตัวชี้วัด

การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การตัดสิน
ด้านสภาวะแวดล้อม (C : Context)	- นโยบายขององค์กร - สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน - วัตถุประสงค์ของระบบงาน	- สภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้มีผลต่อการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม
ด้านปัจจัยเบื้องต้น (I : Input)	- ความพร้อมของทรัพยากร เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี	- ระดับความพร้อมเพียงของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
ด้านกระบวนการ (P : Process)	- กระบวนการให้ความรู้ - กระบวนการนำมาใช้	- ร้อยละ 70 ของบุคลากรได้นำความรู้จากการอบรม ชี้แจง มาใช้ในการปฏิบัติงาน
ด้านผลผลิต (P : Product)	- ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน	- บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในระดับมาก - บุคลากรมีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนของการใช้ระบบงานบริการทางสังคมในระดับมาก

## การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งสาระสำคัญจากแบบสอบถามเป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาในรูปการพรรณนาอภิปราย (Description Statistics) และใช้ตารางประกอบการบรรยาย ประกอบด้วย

1. ผลการประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C)
2. ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)
3. ผลการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)
4. ผลการประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)