

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

การดำเนินการติดตามประเมินผลครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการติดตามประเมินผลตามรูปแบบ CIPP Model โดยมีขั้นตอนวิธีดำเนินการดังนี้

๓.๑ วิธีการประเมินผลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีดังนี้

๓.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการติดตามประเมินผลฯ ครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน ๔๗ แห่งๆ ละ ๓ ชุด รวมจำนวน ๑๔๑ ชุด ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง รายละเอียดแสดงสัดส่วนของสถานที่ตั้งพื้นที่เป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงสัดส่วนของสถานที่ตั้งพื้นที่เป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม

ลำดับที่	พื้นที่เป้าหมาย		หมายเหตุ
	จังหวัด	สถานที่ตั้ง	
๑	กระบี่	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒		ศูนย์บริการร่วมเกาะพีพี	
๓	กาญจนบุรี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๔	ขอนแก่น	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๕	ฉะเชิงเทรา	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๖	ชัยภูมิ	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๗		ศาลากลางจังหวัด	
๘	เชียงใหม่	ศูนย์เศรษฐกิจบ่อสร้าง	
๙	นครปฐม	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๐		ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลศาลายา	
๑๑	นครสวรรค์	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๒	ปทุมธานี	ศูนย์บริการร่วม เซียร์ รังสิต	
๑๓	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์บริการร่วม สำนักงานกิ่งกาชาดจังหวัด	
๑๔	พระนครศรีอยุธยา	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๕	มหาสารคาม	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๖	ระยอง	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๗	ราชบุรี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๘	ลำพูน	ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูน	
๑๙	สกลนคร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ลำดับที่	พื้นที่เป้าหมาย		หมายเหตุ
	จังหวัด	สถานที่ตั้ง	
๒๐	สุราษฎร์ธานี	ศูนย์บริการประชาชนส่วนหน้าเกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน	
๒๑	อุดรธานี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒๒	อุบลราชธานี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒๓	นนทบุรี	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวสเกต	
๒๔	ชุมพร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒๕	สระบุรี	ศูนย์บริการร่วมจังหวัด	
๒๖	เพชรบูรณ์	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๒๗	ชลบุรี	ศูนย์บริการร่วมอมตะนคร	
๒๘	พิษณุโลก	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๒๙	ยโสธร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๐	เชียงใหม่	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๑	ลำปาง	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลฯ	
๓๒	ตาก	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๓	เลย	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๔	ลพบุรี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๕	สระแก้ว	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๖	สงขลา	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๗	สุรินทร์	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๘	ศรีสะเกษ	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๙	ร้อยเอ็ด	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๐	นครพนม	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๑	พัทลุง	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๔๒	นครศรีธรรมราช	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลฯ	
๔๓	กำแพงเพชร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๔	สุโขทัย	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๕	นครราชสีมา	ศูนย์บริการร่วม คลังวิลล่า	
๔๖	ภูเก็ต	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๗	มุกดาหาร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	

๓.๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

ในการดำเนินการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ โดยสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป แบบสำรวจประเภทปลายปิด (Closed form) และลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี ๖ ระดับ ซึ่งคณะผู้ดำเนินการได้สร้างขึ้นจากการศึกษา บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นคำถาม โดยโครงสร้างแบบสำรวจความคิดเห็นแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ซึ่งแบบประเมินผลาแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมินฯ เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัด กรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) ๖ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย และไม่แสดงความคิดเห็น รายละเอียดดังต่อไปนี้

ค่าน้ำหนักคะแนน		ระดับความคิดเห็น
๕	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
๔	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
๓	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
๒	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
๑	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยเลย
๐	หมายถึง	ไม่แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี) เป็นลักษณะปลายเปิด

๓.๑.๓ ขั้นตอนการดำเนินการ

๑) เสนอขออนุมัติโครงการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ภายใต้โครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง

๒) กำหนดให้มีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง เพื่อดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดรายละเอียดการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง เช่น กรอบการดำเนินการ วิธีการดำเนินการ

(๒) ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

- ศึกษาหลักการในการสร้างแบบสอบถาม จากแนวคิดทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยเกี่ยวข้อง โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

- สร้างแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ มีความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในการใช้สำนวนภาษาตลอดจนพิจารณาถึงความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุง

- ขอความเห็นชอบ แบบประเมินประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม จากอธิบดีกรมการปกครอง

๓) ประสานเครือข่ายพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ได้แก่

(๑) ขอความเห็นชอบพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

(๒) เก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม โดยทอดแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

(๓) เก็บข้อมูลตามแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ โดยการเดินทางไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

๔) ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดจากกลุ่มตัวอย่าง

๕) จัดทำร่างรายงานการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

๖) จัดพิมพ์รูปเล่มผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ นำผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๓.๑.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการดังนี้

๑) เก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๑๐ แห่ง ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมา

๒) เก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) (เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบประเมินผลฯ) สำหรับวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาดำเนินการครั้งนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งการเลือกใช้แบบนี้เพราะเป็นการเลือกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรเฉพาะเจาะจงลงไป และพื้นที่เป้าหมาย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตามวัตถุประสงค์ของการติดตามประเมินผล โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรเฉพาะเจาะจง จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ (๑) จังหวัดกระบี่ ห้าง Big C (๒) จังหวัดชุมพร ห้าง Big C (๓) จังหวัดสงขลา ห้าง Big C (๔) จังหวัดนครสวรรค์ ห้าง Big C (๕) จังหวัดพิษณุโลก ห้าง Lotus (๖) จังหวัดลำปาง ห้างเซ็นทรัลฯ (๗) จังหวัดสกลนคร ห้าง Big C (๘) จังหวัดยโสธร ห้าง Big C (๙) จังหวัดชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จังหวัดสระแก้ว ห้าง Big C

๓.๑.๕ การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการ

๑) นำแบบประเมินผลฯ ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

๒) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีวิธีการดำเนินการดังนี้

(๑) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ

(๒) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ของคะแนนจากการตอบแบบสำรวจความคิดเห็น ฯ

(๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๕๓: ๗๕)

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ มาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ น้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

๓) นำข้อมูลจากการเก็บข้อมูลตามแบบประเมินผลฯ เชิงปริมาณ และจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ จำแนก และจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี เรื่อง วิธีการประเมินผลโครงการแบบ CIPP Model และอธิบายในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

๓.๒ กำหนดติดตามประเมินรูปแบบ CIPP Model (เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี ๒๕๔๒ : ๒๗) ได้แก่

๓.๒.๑ การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนการดำเนินการโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

๓.๑.๒ การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา ฯลฯ รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนดำเนินงาน ฯลฯ

๓.๑.๓ การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการซึ่งมักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

๓.๑.๔ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ