

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้และพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ตลอดจนศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติ มีหัวข้อที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างคู่มือและการตรวจสอบคู่มือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้
 - 1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะ วิธีการกำหนดสมรรถนะ บทบาทหน้าที่ ภารกิจของการปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้และเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้นของสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้
 - 1.2 การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ โดยใช้เทคนิคตามวิธีการวิจัยแบบ EDFR ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเด็ก สตรีและบุคคลในครอบครัวที่ถูกกระทำรุนแรง จำนวน 17 คน เป็นจำนวนผู้เชี่ยวชาญสูงสุดที่ใช้ได้ในงานวิจัย (Macmillan, 1971 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 : 225) ซึ่งจะทำให้มีความคลาดเคลื่อนน้อยมากและคงที่เท่ากับ 0.02 โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ผู้บริหารระดับนโยบาย 2 คน นักวิชาการที่เป็นผู้เกี่ยวข้อง การจัดตั้งศูนย์พึ่งได้ 2 คนและผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์พึ่งได้ 13 คน (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ก)

เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 3 รอบ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์ เพื่อหาและกำหนด สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

2. การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการวัด การประเมินผล การประเมินสมรรถนะ แนวคิดการสร้างแบบประเมินสมรรถนะ การสร้างคู่มือ การประเมินสมรรถนะ

2.2 สร้างแบบประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- นำข้อรายการสมรรถนะที่ได้จากศึกษาเทคนิควิธีการวิจัยแบบ EDFR มากำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง จำนวน 9 คน (รายชื่อ แสดงในภาคผนวก ก)

- นำข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม สร้างแบบประเมินความสอดคล้องของข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะลักษณะแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 4 ระดับ

- ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อรายการ พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ก)

2.3 สร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ผู้วิจัยได้แนวทาง ในการสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะจากการสังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คู่มือประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 2) เกณฑ์สมรรถนะ ที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 3) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ บุคลากรศูนย์พึ่งได้ 4) กระบวนการในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 5) บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 6) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 7) ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน

2.4 สร้างแบบสอบถาม เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมิน สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ในการนำคู่มือ ไปปฏิบัติ

2.5 ตรวจสอบคุณภาพของคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้พิจารณาและตรวจสอบคุณภาพคู่มือและความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือไปใช้ (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ก)

2.6 ปรับปรุงแก้ไขการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ตามข้อเสนอแนะ

ของผู้เชี่ยวชาญ

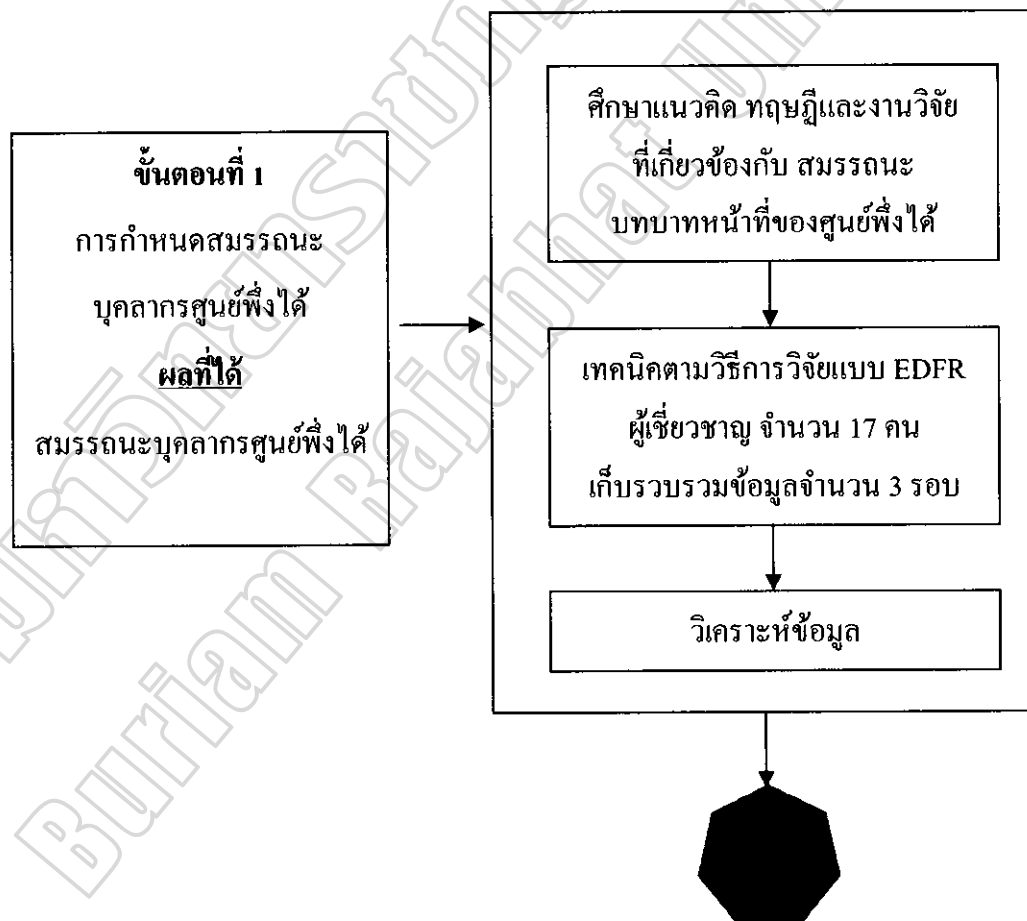
3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 นำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ให้หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ จำนวน 46 คน ในจังหวัดบุรีรัมย์ ทำการศึกษาและพิจารณาคู่มือเป็นเวลา 2 สัปดาห์และตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ

3.2 วิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

โดยขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 3.1



ภาพประกอบ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย



ภาพประกอบ 3.1 (ต่อ)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ มีดังต่อไปนี้
 - 1.1 แบบสัมภาษณ์ ใช้ในเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1
 - 1.2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้ในเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 และรอบที่ 3
2. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ มีดังต่อไปนี้
 - 2.1 การสนทนากลุ่ม ใช้ในการกำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้
 - 2.2 แบบสอบถาม เพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้
 - 2.3 แบบสอบถาม เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ไปปฏิบัติ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ไปปฏิบัติ คือ แบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ไปปฏิบัติ

วิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์ฟั้งได้
 - 1.1 แบบสัมภาษณ์ ใช้ในเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1 มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบ ดังนี้
 - 1.1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะ วิธีการกำหนดสมรรถนะ การประเมินสมรรถนะ แนวคิดการสร้างแบบประเมินสมรรถนะ บทบาทหน้าที่ ภารกิจของการปฏิบัติงานศูนย์ฟั้งได้ เพื่อกำหนดแนวคำถาม
 - 1.1.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1.1.1 มาสรุปเป็นประเด็นคำถามมาสร้างแบบสัมภาษณ์ทั้ง โครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามหลัก (Main Questions) และคำถามขยาย (Probe) ที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์การสัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถาม ดังนี้

“ ท่านคิดว่าบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ควรมีความรู้ ความสามารถของสมรรถนะด้านอะไรบ้าง ในการปฏิบัติงานให้การช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง”
 - 1.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องตามหลักวิชาการและเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา
 - 1.1.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

1.2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้ในเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 และรอบที่ 3 มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบ ดังนี้

1.2.1 นำข้อมูลจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ในการใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในรอบที่ 1 มาทำการวิเคราะห์เนื้อหาและนำมาจัดหมวดหมู่ สรุปลงเป็นองค์ประกอบ หรือ ประเด็นของแต่ละสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้

1.2.2 นำองค์ประกอบสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ สร้างแบบสอบถาม ปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์ในการพิจารณา และการให้ความหมายดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ จำเป็นมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ จำเป็นมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ จำเป็นปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ จำเป็นน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้ จำเป็นน้อยที่สุด

1.2.3 สั่งแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมลงน้ำหนักของความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม เพื่อหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

1.2.4 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 2 ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

1.2.5 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 2 สร้างแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

1.2.6 สั่งแบบสอบถาม แสดงตำแหน่งของคำตอบเป็นรายบุคคลพร้อมทั้งแสดง ขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและยืนยันคำตอบที่ได้ประเมินแล้วในครั้งที่ 2

2. การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้

2.1 การสนทนากลุ่ม ใช้ในการกำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากร ศูนย์ฟั้งได้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาจุดประสงค์การสนทนากลุ่มและ รายละเอียดรูปแบบการสนทนา เพื่อกำหนดโครงสร้างของประเด็นการสนทนากลุ่ม

2.1.2 กำหนดแนวทางการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยนำข้อรายการสมรรถนะ บุคลากรศูนย์ฟั้งได้ จากการรวบรวมข้อมูล โดยใช้เทคนิควิจัยแบบ EDFR มาสร้างแนวทาง ในการสนทนากลุ่ม เพื่อกำหนดข้อรายการที่เป็นพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟั้งได้

ในแต่ละองค์ประกอบของสมรรถนะ โดยมีประเด็นในการสนทนากลุ่ม ดังนี้ “ผู้เข้าร่วมสนทนา คิดว่าสมรรถนะในแต่ละข้อดังต่อไปนี้ ควรมีองค์ประกอบของข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะอย่างไร” (รายละเอียดแต่ละองค์ประกอบอยู่ใน ภาคผนวก ง)

2.1.3 นำแนวทางการสนทนากลุ่มที่สร้างขึ้น เสนอคณะกรรมการผู้ควบคุม คุณฉันทิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมและแก้ไขตามข้อเสนอนี้

2.1.4 จัดการสนทนากลุ่ม โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง จำนวน 9 ท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง เกี่ยวกับการกำหนดข้อรายการที่เป็นพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ บุคลากรศูนย์พึ่งได้ ในแต่ละองค์ประกอบของสมรรถนะ

2.1.5 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอนี้จากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ได้ข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ด้านสมรรถนะทั่วไปจำนวน 116 ข้อ และสมรรถนะเฉพาะทางจำนวน 45 ข้อ รวมทั้งหมด 161 ข้อ

2.2 แบบสอบถาม ประเมินความสอดคล้องข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากร ศูนย์พึ่งได้ แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีขั้นตอน การสร้างและตรวจสอบ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามความมุ่งหมาย ของการวิจัย ได้แก่ การวัดและการประเมินผล

2.2.2 นำข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม มาสร้างแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์ในการพิจารณา และการให้ความหมายดังนี้

ระดับที่	1	หมายถึง	ยังไม่มี การแสดงความรู้ด้านนี้ อย่างชัดเจน
ระดับที่	2	หมายถึง	มีความรู้ความสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้
ระดับที่	3	หมายถึง	มีความรู้ความสามารถและนำความรู้มาประยุกต์ใช้ กับสถานการณ์ต่างๆได้
ระดับที่	4	หมายถึง	มีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อนรวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้อื่นได้

2.2.3 นำแบบสอบถามการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ที่สร้างขึ้น เสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมคุณฉันทิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมและแก้ไข ตามข้อเสนอนี้

2.2.4 นำแบบสอบถามการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง จำนวน 3 ท่าน แสดงความคิดเห็นและตรวจสอบความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกเฉพาะข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ที่คำนวณได้มากกว่า 0.50 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ พบว่า ข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้งหมด 161 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 จำนวน 159 ข้อ และพบว่าข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญ แสดงความคิดเห็น ไม่มีความสอดคล้องกันและมีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 จำนวน 2 ข้อ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ไปปฏิบัติ

3.1 แบบสอบถาม แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ เพื่อให้ได้ข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงคู่มือ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ จำนวน 46 คน มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบ ดังนี้

3.1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย ได้แก่ การประเมินสมรรถนะ แนวคิดการสร้างแบบประเมินสมรรถนะ การสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะ

3.1.2 กำหนดประเด็นข้อคำถามให้ตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย

3.1.3 จัดกลุ่มประเด็นคำถามที่ใกล้เคียงกัน หรือ กลุ่มเดียวกันไว้ด้วยกัน

3.1.4 นำข้อมูลที่ได้ออกมาเป็นประเด็นคำถาม เพื่อสร้างแบบสอบถาม

แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและผลของการใช้คู่มือ มีลักษณะแบบสอบถาม

แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์สูงที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์สูง |
| 3 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์น้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือ
การประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟังได้

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพของการใช้คู่มือ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพของการใช้คู่มืออยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพของการใช้คู่มืออยู่ในเกณฑ์มาก
- 3 หมายถึง ประสิทธิภาพของการใช้คู่มืออยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ประสิทธิภาพของการใช้คู่มืออยู่ในเกณฑ์น้อย
- 1 หมายถึง ประสิทธิภาพของการใช้คู่มืออยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

3.1.5 ตรวจสอบความถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์
ที่ปรึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์ฟังได้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิค EDFR
ประกอบด้วย การสัมภาษณ์และการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์ ถึงผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ให้ข้อมูล

1.2 นำหนังสือที่ได้จากข้อ 1.1 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พร้อมนัดหมายวัน เวลาและสถานที่
ผู้เชี่ยวชาญสะดวก

1.3 ทำการเก็บข้อมูลตามช่วงเวลา ที่นัดหมายไว้โดยการสัมภาษณ์รอบที่ 1

1.4 นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา

1.5 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาสร้างเครื่องมือในการวิจัยรอบที่ 2 และรอบที่ 3
ในรูปแบบสอบถามปลายเปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

1.6 ส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและปรับปรุง
แก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 รอบดังนี้

รอบที่ 1 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ระยะเวลาในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึง วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

รอบที่ 2 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่อรวบรวมความคิดเห็น

จากผู้เชี่ยวชาญจากกลุ่มเดิม ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

รอบที่ 3 เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามรอบที่ 3 เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจากกลุ่มเดิม ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2557

2. การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟังได้ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดสนทนากลุ่ม มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ให้ข้อมูล

2.2 นำหนังสือที่ได้จากข้อ 2.1 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พร้อมนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ที่ผู้เชี่ยวชาญสะดวก

2.3 กำหนดกลุ่มผู้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ผู้จดบันทึกการสนทนา (Note-Taker) ผู้บันทึกการสนทนา (Video Tape Maker) และผู้บริการทั่วไป (Provider)

2.4 กำหนดผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนา จำนวน 9 คน (Morgan & Scannell. 1998 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช. 2548 : 347) โดยผู้วิจัยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานระดับนโยบายของศูนย์ฟังได้ 2 คน ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ฟังได้ 7 คน โดยกำหนดวันสนทนากลุ่ม วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 เวลา 17.00 - 20.00 น.

ณ เรือนเคียงน้ำรีสอร์ท อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

2.5 การดำเนินการจัดกลุ่มสนทนา สร้างบรรยากาศให้ผู้เข้าร่วมสนทนา มีความคุ้นเคย มีการแนะนำตัว การเสนอจุดประสงค์ของการจัดกลุ่มสนทนา การขออนุญาตบันทึกข้อมูล โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง การดำเนินการสนทนาให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการให้เกิดการอภิปรายครบถ้วน ควบคุมการสนทนาให้อยู่ในประเด็น เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยไม่ชี้นำคำตอบที่ต้องการ

2.6 การบันทึกการสนทนาผู้วิจัยได้ทำเป็น 2 วิธี คือ การจดบันทึกและการถอดเทปวีดิทัศน์ เพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญ เมื่อมีข้อสงสัย สามารถเปิดเทปวีดิทัศน์ได้อีกครั้ง

3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟังได้ ไปปฏิบัติมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์พึ่งได้ ในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 46 คนในจังหวัดบุรีรัมย์

3.2 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความร่วมมือ

3.3 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือถึงกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เพื่ออธิบายถึงจุดมุ่งหมาย และความสำคัญของการวิจัย นิยามศัพท์และขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.4 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 46 ฉบับ ได้รับกลับคืนจำนวน 46 ฉบับ ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2558 ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ จากเทคนิควิธีการวิจัยแบบ EDFR เก็บรวบรวมข้อมูล 3 รอบ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

รอบที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลแล้วสรุปเป็นข้อค้นพบจากการเก็บข้อมูล เพื่อกำหนดสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

รอบที่ 2 และรอบที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน (Median, Mdn) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IQR) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาและแปลความหมาย (สุวิมล ว่องวานิช, 2548 : 230) ดังต่อไปนี้

ค่ามัธยฐาน

4.50 – 5.00

3.50 – 4.49

2.50 – 3.49

1.50 – 2.49

1.00 – 1.49

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ไม่เกิน 1.50

เกิน 1.50

ความหมาย

สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้มีความจำเป็นมากที่สุด

สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้มีความจำเป็นมาก

สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้มีความจำเป็นปานกลาง

สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้มีความจำเป็นน้อย

สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้มีความจำเป็นน้อยที่สุด

ความหมาย

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไม่มีความสอดคล้องกัน

ผู้วิจัยนำสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน 3.50 ขึ้นไป) และมีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน (พิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50) มาสรุปเป็นสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

2. การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การสนทนากลุ่ม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลแล้วสรุปเป็นข้อค้นพบจากการเก็บข้อมูล เพื่อกำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ

2.2 แบบประเมินความสอดคล้องข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ วิเคราะห์โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.50

3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ไปปฏิบัติโดยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 แบบประเมินแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean, \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีเกณฑ์ในการพิจารณาและแปลความหมายดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540 : 100)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2 ข้อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลแล้วสรุปเป็นข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
 - 1.2 ค่ามัธยฐาน (Median : Mdn)
 - 1.3 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IQR)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X})
 - 2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S. D.)