

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ใช้วิธีการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตรและเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร รายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 992 คน (กองคลัง เทศบาลตำบลหนองปล้อง, 2560)

###### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูป ของเครอซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (สิน พันธุ์พินิจ, 2554 : 137) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 278 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จะสุ่มตัวอย่างจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นเองซึ่งมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 278 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและประเภทของงานจัดเก็บรายได้ที่มาใช้บริการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Form)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร การวัดระดับความพึงพอใจพิจารณาจากคุณลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Form)

### 2.1 การแปลผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จากคุณลักษณะ 3 ด้าน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยโดยอิงเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2554 : 121) ดังนี้

#### 2.1.1 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	ให้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ให้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ	มาก	ให้คะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	ให้คะแนน 5

#### 2.1.2 กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

## 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ ตัวอย่างแบบสอบถามที่มีลักษณะเนื้อหาคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.2 กำหนดขอบเขตและโครงสร้างกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.3 จัดทำข้อคำถามของแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาแต่ละด้านและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงและแก้ไข

2.2.5 เสนอเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอนี้ให้สมบูรณ์

2.3 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

2.3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัช กนกเทศ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.3.2 อาจารย์ ดร.กมลภพ ยอดบ่อพลับ ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2.3.3 อาจารย์ ดร.พัชรพลัย มีทรัพย์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2.3.4 นายยุทธการ ตุนก ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง สังกัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

2.3.5 นางสาวถาวร สุทนต์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน สังกัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

จากผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.80 – 1.00

2.4 การหาความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยง วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้ค่าความเที่ยงแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .94 นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงแบบสอบถาม

ขั้นสุดท้าย เพื่อเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากสำนักประสานการจัดบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองปล้อง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแนะนำตัวเอง อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลได้ครบตามจำนวนก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร 3 ตำบล ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียงเพื่ออธิบายให้เห็นลักษณะของข้อมูล

## ขั้นตอนที่ 2 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

### 1. ประชากร

ประชากรเป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (สิน พันธุ์พินิจ, 2554 : 129) เลือกผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และตัวแทนประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนอง รอนนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองปล้อง ปลัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง รองปลัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง หัวหน้าสำนักปลัด เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ และตัวแทนประชาชน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) โดยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อค้นพบจากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดประเด็นสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งสัมภาษณ์การวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร SWOT Analysis

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดบันทึกการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร