

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัญหา การบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ขั้นตอนที่ 2 การหาแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัญหา การบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัญหาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยขอเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในการบริการ งานการเงินและบัญชีงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจำนวน 1,602 ราย (ข้อมูลจากทะเบียนคุมลูกหนี้ภาษี ทะเบียนคุมฎีกาเบิกเงินและทะเบียนคุมการจัดซื้อจัดจ้าง ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2553) และผู้ให้บริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด จำนวน 3 รายประกอบด้วย

ผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการงานการเงินและบัญชีในปี 2553 จำนวน 100 ราย
2. ผู้รับบริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จำนวน 1,302 ราย
3. ผู้รับบริการงานพัสดุและทรัพย์สิน ในปี 2553 จำนวน 100 ราย

ผู้ให้บริการ

บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่กองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 3 ราย

1. ผู้ให้บริการงานการเงินและบัญชีในปี 2553 จำนวน 1 ราย
2. ผู้ให้บริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จำนวน 1 ราย
3. ผู้ให้บริการงานพัสดุและทรัพย์สิน ในปี 2553 จำนวน 1 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการงานกองคลัง และผู้ให้บริการงานกองคลัง จำนวน 3 ราย ประกอบด้วย

ผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการงานการเงินและบัญชี ในปี 2553 จำนวน 80 ราย
2. ผู้รับบริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ในปี 2553 จำนวน 302 ราย
3. ผู้รับบริการงานพัสดุและทรัพย์สิน ในปี 2553 จำนวน 80 ราย

ผู้ให้บริการ

บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่กองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 3 ราย

1. ผู้ให้บริการงานการเงินและบัญชีในปี 2553 จำนวน 1 ราย
2. ผู้ให้บริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จำนวน 1 ราย
3. ผู้ให้บริการงานพัสดุและทรัพย์สิน ในปี 2553 จำนวน 1 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 465 รายกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้รายตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามผู้รับบริการ และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้ให้บริการ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา การบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตากมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา การบริการงานกองคลังเทศบาลตำบล

ท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตากมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามีตัวเลือก 5 ระดับ
ได้แก่

5 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอนในการ
สร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับงานคลัง
ของเทศบาล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้
และการปฏิบัติตามแนวคิดเกี่ยวกับงานคลังของเทศบาล และให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของ
การวิจัย
3. นำผลการศึกษาจาก ข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ให้ครอบคลุม
ขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย
4. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและ
แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 5 ท่าน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยมีรายชื่อ ดังนี้
 - 5.1 รศ.ดร. สมชัย วงษ์นาคะ ประธานกรรมการสาขาการบริหารยุทธศาสตร์
และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 - 5.2 รศ.ดร. ทวนทอง เขาวงกิตพิงส์ อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

5.3 ผศ.ดร. ปาจริย์ ผลประเสริฐ อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏกำแพงเพชร

5.4 นายจรัส กันทวงษ์ ปลัดเทศบาลตำบลท่าสายลวด

5.5 นางสาวนีย์ เครืออยู่ ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลนครแม่สอด

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิไปหาค่า IOC (Item Objective
Congruence) โดยเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

7. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและข้อเสนอแนะกลับมาปรับแก้อีกครั้ง
หนึ่งแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชน ซึ่งไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

9. นำแบบสอบถามที่นำมาปรับปรุงเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของอาจารย์
ที่ปรึกษาแล้วนำไปจัดพิมพ์จึงนำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากหน่วยงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร ถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าสายลวด เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเองทั้งหมด
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่
และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอ
แม่สอด จังหวัดตาก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ระดับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean)
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้
(ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 77)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงสภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงสภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงสภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงสภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงสภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 77)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึงปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึงปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึงปัญหาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึงปัญหาการบริการอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึงปัญหาการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การหาแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูล เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล จำนวน 17 คน โดยมีเกณฑ์กำหนดผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. เป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล และดำรงตำแหน่งในสายงานการคลังไม่น้อยกว่า ระดับ 3 ขึ้นไป
2. เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล โดยปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมาไม่น้อยกว่า 2 ปี
3. เป็นผู้บริหารในองค์กรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกองคลังเทศบาล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยนำผลจากขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ทำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานกองคลัง ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด และผู้บริหารในองค์กรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกองคลังเทศบาล โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 ท่าน เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งผู้วิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ลักษณะแบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถึงผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ถึงแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยติดต่อประสานงานด้วยตนเอง พร้อมแจ้งเหตุผลกำหนดวัน เวลา สถานที่ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยติดต่อนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน โดยใช้อุปกรณ์ประกอบ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพ อุปกรณ์บันทึกเสียง และสมุดจดบันทึก เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูล หากมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะครบถ้วนสมบูรณ์

2. เรียบเรียงและจำแนกข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามประเด็นสำคัญต่างๆ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยพรรณนาวิเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก