

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” เป็นการวิจัยแบบระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดของระเบียบวิจัยแต่ละประเภทตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาล 2 แห่งในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ เทศบาลตำบลไร่เก่า จำนวน 10,731 คน กับ เทศบาลตำบลไร่ใหม่ จำนวน 7,923 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 18,654 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองในของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ซึ่งแสดงวิธีการคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง = 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{18,654}{1 + 18,654 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{118,654 (0.05)^2}{1 + 18,654(0.0025)}$$

$$n = \frac{18,654}{1 + 46.635}$$

$$n = 391.602$$

รวมได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 392 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาล 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลไร่เก่าและเทศบาลตำบลไร่ใหม่ ในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	จำนวนประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
1. เทศบาลตำบลไร่เก่า	10,731	226
2. เทศบาลตำบลไร่ใหม่	7,923	166
รวม	18,654	392

3. หลังจากได้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาล 2 แห่งในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 392 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแบบสอบถามต้องมีอายุตั้งแต่ 20 - 60 ปีและสามารถตอบแบบสอบถามได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์มาจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาล 2 แห่งในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่ 1) หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง 2) หน่วยงานภาครัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน 3) เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี 4) ยึดมั่นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ 5) เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้

6) ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 7) หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน 8) มีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา 9) มีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม และ 10) ใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วยภารกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 13 พ.ศ.2552 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้ (อ้างอิงในสิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 152 – 154)

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนตัวชี้วัด กำหนดเกณฑ์ดังนี้ (อ้างอิงในสิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 152 - 154)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งนิยามเชิงปฏิบัติการกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และผลการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามรวมทั้งนิยามเชิงปฏิบัติการ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบข้อความถูกต้องในแบบสอบถาม ทั้งในด้านเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. เมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญแล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านระเบียบวิธีวิจัยและสถิติ ด้านภารกิจการบริหารเทศบาล ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาณี เผือกบัวขาว ผู้ตรวจสอบเนื้อหาทางด้าน รัฐประศาสนศาสตร์

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ชินวรรณ ผู้ตรวจสอบเนื้อหาด้านระเบียบวิธีวิจัยและสถิติ

4.3 นางดาริน ล่องพานิช ผู้ตรวจสอบด้านภารกิจการบริหารท้องถิ่น

5. จากนั้นนำผลการตรวจสอบแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะและคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence : IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC สูงกว่า 0.50 มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไร่เก่าและตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.958 ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 109)

7. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและทีมงานโดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2561 จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 392 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หลังจากนั้นนำข้อมูลแบบสอบถามแต่ละชุดมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลโดยใช้ความถี่และร้อยละ (Percentages)
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 155)

4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยหาค่าตัวแปรอิสระว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตามโดยประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายลักษณะทั่วไปของประชากรที่ศึกษา โดยใช้สูตร

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ % แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาดัชนีความสอดคล้องเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาร์ค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2548 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐาน รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลลัพธ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

3.1 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

$$Y_i = a \sum_{j=1}^k b_j X_{ij} + e_i$$

3.2 สมการถดถอยของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_i = b_0 + b_1 X_{i1} + b_2 X_{i2} + \dots + b_n X_{in}$$

3.3 สมการถดถอยของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_y = \beta_1 Z_{x1} + \beta_2 Z_{x2} + \dots + \beta_n Z_{xn}$$

เมื่อ X, ZX แทน ค่าของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนดิบ

Y', Z'_y แทน ค่าพยากรณ์ของตัวแปรตามในรูปของคะแนนดิบและ
 คะแนน มาตรฐาน

b_0 แทน แทนค่าคงที่

$b_1, b_2, \dots, b_n$ แทน สัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรอิสระในสมการ (กลุ่มตัวอย่าง)

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$ แทน สัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรอิสระในสมการ (คะแนน
 มาตรฐาน)

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นการ ใช้วิจัยเชิงคุณภาพศึกษาเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและอาจมีการสังเกตปรากฏการณ์เชิงพื้นที่ประกอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากผู้บริหารเทศบาล ได้แก่ นายกเทศมนตรี พนักงานเทศบาล ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการ กิจกรรม โครงการต่างๆ และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ที่เชื่อถือได้ ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุไว้ในข้อบังคับของเทศบาลในมาตรา 50 และประชาชนในท้องถิ่น ได้แก่ ประธานชุมชน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key – informants)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key – informants) ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน โดย ผู้บริหารเทศบาล ได้แก่ นายกเทศมนตรี ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการกอง ประชาชนในท้องถิ่น ได้แก่ ประธานชุมชน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. นายกเทศมนตรี	2	คน
2. สมาชิกสภาเทศบาล	2	คน
3. ปลัดเทศบาล	2	คน
4. หัวหน้าสำนักปลัด	2	คน
5. ผู้อำนวยการกอง	9	คน
6. ประธานชุมชน	2	คน
รวม	19	คน

การกำหนดกรอบของการสัมภาษณ์

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย เป็นการศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดของการวิจัยและ ตัวแปรที่ต้องการศึกษาแล้วนำไปสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างภายใต้รายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปรัชญาอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามคำแนะนำ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นปัญหาในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อกับหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเพื่อออกคำสั่งหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ติดต่อประสานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง และประธานชุมชน
3. การเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง และประธานชุมชน โดยเริ่มต้นการสัมภาษณ์ และเจาะลึกในประเด็นที่ต้องการทราบข้อมูลในรายละเอียด จากคำถามแรกไปถึงคำถามสุดท้าย โดยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายให้เป็นไปตามธรรมชาติของการสนทนา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นที่สัมภาษณ์ ปิดการสนทนา โดยสรุปความเห็นและประเด็นที่อยากจะทราบเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเป็นคำถามปิดท้ายการสัมภาษณ์ และสิ้นสุดการสัมภาษณ์ โดยกล่าวขอบคุณในคุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และการเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อผลการศึกษาที่จะเกิดความสุขุมมากที่สุด

ขั้นตอนในการสัมภาษณ์เจาะลึก

เนื่องจากขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจึงใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปผลเป็นความเรียง หรือข้อมูลเชิงพรรณนาความโดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. หลังจากที่ได้ทำการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยได้นำเครื่องบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์มาถอดความเป็นคำต่อคำ (Verbatim) ออกมาเป็นบทสัมภาษณ์ที่เป็นตัวอักษร (Transcript) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งโดยการฟังเครื่องบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ซ้ำ ร่วมกับการอ่านบทสัมภาษณ์ที่เป็นตัวอักษร และนำข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ที่ได้มาวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป
2. อ่านบทสัมภาษณ์บรรทัดต่อบรรทัดซ้ำ ๆ ไม่ต่ำกว่า 4-5 รอบ เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย จัดประเด็นคำสนทนาเป็นหมวดหมู่และตั้งประโยคหรือข้อความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความหมาย โดยการขีดเส้นใต้และเขียนแยกข้อความเหล่านั้นไว้
3. นำข้อความหรือประโยคสำคัญที่ทำการแยกไว้มากำหนดความหมายในแต่ละข้อความหรือประโยคเพื่อใช้ในการจัดหมวดหมู่ของข้อความ
4. เขียนแผนภาพหรือแผนภูมิเพื่อสื่อข้อมูลที่ได้รับในการสัมภาษณ์กลุ่ม (Visual Representation of Reality) ตามประเด็นหลัก (Theme) และประเด็นย่อย (Sub-Theme) ที่ค้นพบ

5. คัดเลือกและรวบรวมบทสัมภาษณ์ที่ให้รายละเอียดของวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดีที่สุด โดยตัดบทสัมภาษณ์ที่เป็นประเด็นย่อยรวมไว้ด้วยกันเป็นประเด็นหลัก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย

6. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเช่นนี้ทุกครั้ง หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง และวิเคราะห์รวบยอดเพื่อสรุปรวมทั้งหมดอีกครั้งตามลำดับที่กล่าวมา

7. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลกับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการวิจัยเชิงคุณภาพและการสังเคราะห์ข้อมูลแต่ละกิจกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กระทำอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการวิจัย ตั้งแต่ก่อนการสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ยึดหลักตามแนวคิดของไมล์ และฮูเบอร์แมน (Miles and Huberman, 1984 อ้างถึงในสิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 206 - 210) มี 3 ขั้นตอน คือ

1. การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ผู้วิจัยได้เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร บทสรุปที่ได้จากการบันทึกเสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก แนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยลดทอนข้อมูลให้เหลือเฉพาะประเด็น ในลักษณะการเขียนบันทึกอธิบายเนื้อหาให้เกิดความชัดเจนในแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เหมาะสมกับเทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Display) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการลดทอนข้อมูลแล้ว มาจัดเป็นหมวดหมู่

3. การหาข้อสรุปและการตีความ (Conclusion Interpretation) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า โดยพิจารณาความสอดคล้อง และความแตกต่างของข้อมูลที่ได้ จากการจัดระเบียบข้อมูลแล้วนำมาหาข้อสรุป และตีความหมายในรูปแบบการพรรณนาเพื่อให้ได้สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบ “Triangulation” หรือที่ เดนซิง (Denzin, 1987 : 390) เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า” เป็นการใช้กระบวนการวิธีที่หลากหลาย (The Multiple - Method Approach) ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

3.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) โดยการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ไดมานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งที่ไดมาของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล

3.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) โดยตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถาม พร้อมกับศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วย

สรุป การทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสามเส้าทางด้านข้อมูล ด้านทฤษฎี และด้านวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเสนอสรุปผลการวิจัย

รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์