

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย



การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ที่ศึกษาข้อมูลวิธีการเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อศึกษาการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 12 ตลอดจนปัจจัยที่เอื้อและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการพัฒนาบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 ในแนวทางและการปฏิบัติ ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

3.1. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในหน่วยงานสำนักงานสรรพากรภาค 12 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 และสงขลา 2 (จังหวัดสงขลา แบ่งการบริหารงานสรรพากรพื้นที่ออกเป็น 2 หน่วย) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และ ตรัง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการงานในหน่วยงานความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 12 ปีงบประมาณ 2552 - 2553 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 สงขลา 2 ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง) ประกอบด้วยผู้ใช้บริการงานในกลุ่มภารกิจกฎหมาย กลุ่มภารกิจจัดเก็บและคืนภาษี และกลุ่มภารกิจกำกับดูแล

2. เจ้าหน้าที่สรรพากร ในความรับผิดชอบของ สำนักงานสรรพากรภาค 12 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 สงขลา 2 ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจากประชากรที่ทำการศึกษา 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการงานกลุ่มภารกิจกฎหมาย ภารกิจจัดเก็บและคืน และภารกิจกำกับดูแล ภาษี ของหน่วยงานสรรพากรพื้นที่ในสำนักงานสรรพากรภาค 12 จำนวน 8 หน่วย

(สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สงขลา 1 สงขลา 2 ยะลา, ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง) ปีงบประมาณ 2552 - 2553 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) (ชิดชนก เชิงเขาว์, 2539 :222- 223) หน่วยละ 50 คน รวม 400 คน โดยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มภารกิจกฎหมาย จำนวน 340 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 85), กลุ่มภารกิจจัดเก็บและคืนภาษี จำนวน 388 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 97) และกลุ่มภารกิจกำกับดูแล จำนวน 373 ชุด(คิดเป็นร้อยละ 93.25)

2. เจ้าหน้าที่สรรพากร หน่วยงานสรรพากรพื้นที่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 12 จำนวน 8 หน่วย(สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 สงขลา 2 ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง) ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เจ้าหน้าที่สรรพากรที่เข้าร่วมการฝึกอบรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (การพัฒนาระบบการเรียนรู้ตามเกณฑ์ PMQA) สำนักงานสรรพากรภาค 12 ปีงบประมาณ 2552 – 2553 หน่วยละ 60 คน รวม 480 คน โดยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์ จำนวน 399 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 83.12)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนเตรียมการวิจัย ประกอบด้วยการประชุมแต่งตั้งคณะทำงานโครงการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ 50140/2522 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2552 เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนการดำเนินงานโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2. ขั้นตอนเตรียมความรู้ให้กลุ่มเป้าหมายที่อาสาสมัคร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องยกระดับการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12

3. ขั้นกำหนดและหาแนวทางเพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12

4. ขั้นพัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาโครงการ และนำสู่การปฏิบัติในหน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 12

5. การติดตามประเมินผลและสรุปบทเรียนเพื่อการพัฒนาและการขยายผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ แบบบันทึกการสนทนา และแบบสอบถาม

1.1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากร

ภาค 12 ในภารกิจกฎหมาย การกิจจัดเก็บและคืนภาษี และการกิจกำกับดูแล ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ

1.2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากร ภาค 12 ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จะดำเนินการจัดเก็บโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย (นักศึกษาปริญญาโทสาขาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน ปีการศึกษา 2552 -2553 จำนวน 12 คน) เป็นผู้ดำเนินการ และควบคุมการตอบแบบสอบถามด้วยการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสาระในแบบสอบถามให้ถูกต้องตรงกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามรวมทั้งสิ้น 90 วัน

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย รายงานการวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การเก็บข้อมูลสนาม แบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลการบันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่ทำการศึกษา ในระหว่างเดือน/ปีงบประมาณ 2552 -2554

4. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยนักวิจัยสังเกตสภาพทั่วไปในบริบทของงานในความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรภาค 12 โดยบางกิจกรรมนักวิจัยเป็นสื่อกลางในการเข้าไปสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

5. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยและทีมงานวิจัยสอบถามข้อมูลทั่วไปกับประชาชนผู้มาติดต่องานในกลุ่มภารกิจกฎหมาย การกำกับดูแล การจัดเก็บและคืนภาษีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจในการให้ข้อมูล

การสนทนากลุ่ม (Focus group) การสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานละ 2 คน รวม 16 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายร่วมสร้างและพัฒนาโครงการวิจัยในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการ (Stakeholder) เพื่อรับฟังข้อข้อเสนอแนะพัฒนางาน และสรุปผลการดำเนินงานร่วมกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 16 คน ได้แก่ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการงานของ

หน่วยงานในสำนักงานสรรพากรภาค 12 และ เจ้าหน้าที่สรรพากร หน่วยงานในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 12 หรือเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเสียภาษีเพื่อศึกษาข้อมูลและประเด็นต่างๆ เพิ่มเติมจากการวิจัยเชิงสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ วิเคราะห์เนื้อหา สรุปและสังเคราะห์โดยวิธีการอุปนัย (Induction)

3.2.กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้าน ในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสรรพากรภาค 12 ผลเบื้องต้นในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 12 รวมทั้งปัจจัยที่เอื้อและเป็นปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 ในแนวทางและการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยนำเสนอกรอบแนวคิด ดังนี้

กรอบแนวคิด

