

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วางแผนดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา วิธีการเก็บข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ให้มีหน้าที่กำกับ ดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด รวมทั้งสิ้น 86 คน (ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2549)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แก่ เพศ การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลวัดระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งคำตอบที่ได้จะนำมาวัดระดับความพึงพอใจ โดยการประมาณค่าแบบเลือกลำดับความพึงพอใจ (rating scale) โดยแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ซึ่งคำตอบที่ได้จะนำมาวัดระดับความรุนแรงของปัญหา โดยการประมาณค่าแบบเลือก

ระดับความรุนแรง (rating scale) โดยแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ รุนแรงมากที่สุด รุนแรงมาก รุนแรงปานกลาง รุนแรงน้อย รุนแรงน้อยที่สุด

และได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (pretest) กับเจ้าหน้าที่สรรพากร ณ สำนักงานสรรพากรเชียงใหม่ 2 ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี 10 ราย เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเข้าใจคำถามทุกข้อ และตอบคำถามได้เป็นอย่างดีทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ความแปรปรวนในคำตอบของแต่ละคนเกิดขึ้นจากคำตอบมากกว่าเกิดจากวิธีการถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วนำไปใช้ในสถานการณ์จริง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

เมื่อได้รับข้อมูลแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถามที่ได้รับ และนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์หรือ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แก่ เพศ การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน วิเคราะห์โดยการหาค่า

1. ค่าร้อยละ (percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (means)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยใช้การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามแบบของ (Thanupon, 1986: 44) ดังนี้

$$\text{WMS} = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{\text{TNR}}$$

WMS	=	น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย
f_1	=	จำนวนความถี่ที่ระบุถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
f_2	=	จำนวนความถี่ที่ระบุถึงความพึงพอใจในระดับมาก
f_3	=	จำนวนความถี่ที่ระบุถึงความพึงพอใจในระดับปานกลาง
f_4	=	จำนวนความถี่ที่ระบุถึงความพึงพอใจในระดับน้อย
f_5	=	จำนวนความถี่ที่ระบุถึงความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยกำหนดค่าประเมินให้กับคำตอบที่ให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 คะแนน แบบมาตรวัดแบบ Likert (The Likert scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543: 99-100) ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจ
5	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	ความพึงพอใจในระดับมาก
3	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้ให้ข้อมูลดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51-5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อประเมินความรุนแรงของปัญหาของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ โดยคำตอบที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลจะนำมาเรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาโดยมีเกณฑ์ตัดสินค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51-5.00	รุนแรงในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	รุนแรงในระดับมาก
2.51-3.50	รุนแรงในระดับปานกลาง
1.51-2.50	รุนแรงในระดับน้อย
1.00-1.50	รุนแรงในระดับน้อยที่สุด

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) คือ เอกสารของหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ รายงานต่างๆ ตลอดจน วารสาร บทความ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) จากการสำรวจด้วยการสอบถามเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี 86 คน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยเก็บจากประชากรทั้งหมด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้จะใช้ระยะเวลา 11 เดือน เริ่มต้นตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2550 ถึงเดือนธันวาคม 2550 ดังรายละเอียดตาม Time Schedule ดังต่อไปนี้

รายละเอียดของงาน	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย-มิ.ย	ก.ค.-ก.ย	ต.ค.-พ.ย	ธ.ค.
	50	50	50	50	50	50
1. ตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	→					
2. เขียนโครงร่างงานวิจัย		→				
3. เก็บรวบรวมข้อมูล			→			
4. การวิเคราะห์ข้อมูล				→		
5. สรุปผลการวิจัย					→	
6. นำเสนอรูปเล่ม						→

งบประมาณที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะใช้งบประมาณดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. หมวดค่าจ้าง		
1.1. ค่าพิมพ์ผลงานวิจัย	2,000	บาท
1.2. ค่าจัดทำปกและเข้าเล่ม	1,000	บาท
2. หมวดค่าใช้จ่าย		
2.1. ค่าจัดทำสำเนาเอกสาร	2,000	บาท
2.2. ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล	1,000	บาท
2.3. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน	2,000	บาท
3. หมวดวัสดุอุปกรณ์		
3.1. ค่ากระดาษ A4	1,500	บาท
3.2. ค่าหมึกพิมพ์เอกสาร	1,500	บาท
งบประมาณทั้งสิ้น	<u>11,000</u>	บาท