

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานสรรพากร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ตามหัวข้อดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและลูกจ้างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 660 คน (กรมสรรพากร สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่, 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 242 คน ผู้วิจัยคำนวณโดยอาศัยตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 39-40) จากประชากร 660 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร โดยคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของประชากรแต่ละฝ่าย/ส่วน

ดังปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่

หน่วยงานย่อยในสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่	จำนวนประชากร/ คน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ คน
1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	30	11
2. ส่วนกรรมวิธีและถิ่นภาษี	68	25
3. ส่วนวางแผนและประเมินผล	28	10
4. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 1	78	29
5. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 2	77	28
6. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 3	64	24
7. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 4	73	27
8. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 5	68	25
9. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 6	68	25
10. ส่วนเร่งรัดภาษีอากรค้าง	32	12
11. ส่วนกฎหมาย	38	14
12. ส่วนอุทธรณ์ภาษีอากร	18	6
13. กลุ่มกิจการพิเศษ	18	6
รวม	660	242

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีต่างๆ แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตัวอย่างแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร แบ่งเป็น 2 ด้าน รวม 20 ข้อ ลักษณะข้อถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าด้วยคำตอบจำกัด (itemized rating scale) โดยมีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 18 ข้อ คือ ข้อ 1-12, 14-15, 17-20 และมีคำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 13 และ 16

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ความรู้ความเข้าใจ 1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง					
ความรู้สึกร 13. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน					

แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 111)

	คะแนนทางบวก	คะแนนทางลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน	ให้คะแนน 1 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน	ให้คะแนน 2 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน	ให้คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน	ให้คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน	ให้คะแนน 5 คะแนน

เกณฑ์ในการตีความค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
สรรพากร ให้ตีความหมายโดยใช้วิธีของลิเคิร์ต (likert) แบ่งตามคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีทัศนคติ
ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีทัศนคติ
ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีทัศนคติ
ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีทัศนคติ
ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีทัศนคติ
ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงานสรรพากร แบ่งเป็น 3 ด้าน รวม 24 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ
ค่าด้วยคำตอบจำกัด (itemized rating scale) โดยมีข้อคำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากร	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การปฏิบัติงาน					
6. ความสามารถของท่านในการใช้ระบบบริหารงานบุคคล (e-office)					
การสืบค้น					
14. ความสามารถของท่านในการสืบค้น หนังสือเวียนจากหน่วยงานต่างๆ					
การติดต่อสื่อสาร					
19. ความสามารถของท่านในการใช้โปรแกรมสนทนา RD ช่วยในการ ปฏิบัติงาน					

แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับโดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2538)

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

เกณฑ์ในการตีความค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ให้ตีความหมายโดยวิธีของลิเคิร์ต (likert) แบ่งตามคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบได้อย่างอิสระ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานสรรพากร
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรง โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาความเที่ยงตรง หลังจากนั้นนำกลับมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบัท โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นให้มีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น และมีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล
5. ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถาม หลังจากทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำกลับไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำกลับมาปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ดังมีรายชื่อที่ปรากฏที่ภาคผนวก ข
2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีของครอนบัท (conbrach) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .88
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างสำหรับใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ไปยังผู้อำนวยการสำนักบริหารวิทยุธุรกิจขนาดใหญ่ว่า เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 242 คน
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างและรับคืนด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพร้อมรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน แล้วนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาจัดระเบียบ ลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics) เป็นสถิติพื้นฐาน ใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณเป็นค่าร้อยละ (percentage) ส่วนข้อมูลที่สนคดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นทำการแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA (F-test) สำหรับสมมติฐานข้อที่ 1 และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson) สำหรับข้อที่ 2
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในตอนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จะใช้วิธีจัดหมวดหมู่ตามลักษณะของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ และข้อความอธิบายตามประเด็นของคำถาม

