

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL) ของผู้ใช้โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 12 แห่งและสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 11 แห่ง โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.1 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL)

1.2 ศึกษาปัญหาการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL) ได้แก่

ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย

ปัญหาทางด้านระบบงานคอมพิวเตอร์

ปัญหาทางด้านรักษาความปลอดภัย

ปัญหาทางด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือกลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างขึ้นมาจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบของกรมสรรพากรทั้งหมดเนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และเพื่อให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มผู้ใช้งาน ดังนี้

2.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 12 แห่ง ดังนี้

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	จำนวน	19	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1	จำนวน	14	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	จำนวน	12	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะเมิง	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่วาง	จำนวน	2	คน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสารภี	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหางดง	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันป่าตอง	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาฮอด	จำนวน	2	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามก๋อย	จำนวน	1	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยเต่า	จำนวน	1	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมทอง	จำนวน	2	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยหล่อ	จำนวน	1	คน
รวม		<u>66</u>	คน

2.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 11 แห่งดังนี้

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2	จำนวน	25	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่อาว	จำนวน	2	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาฝาง	จำนวน	5	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาไชยปราการ	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพร้าว	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยสะเก็ด	จำนวน	4	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง	จำนวน	5	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย	จำนวน	5	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงดาว	จำนวน	3	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเวียงแหง	จำนวน	1	คน
รวม		<u>59</u>	คน

รวมประชากรทั้งสิ้น 125 คน

3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่มผู้ใช้ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่พบในการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) เพื่อนำไปวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นที่มีต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของผู้ใช้งานระบบดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สํารวจโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบ จำนวน 36 คน จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 12 แห่ง จำนวน 56 คน จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 11 แห่ง รวมทั้งสิ้น 92 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้า จากประมวลรัษฎากร เอกสารวิชาการของกรมสรรพากร และข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำราทางวิชาการและวารสาร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

เมื่อแจกแบบสอบถามให้กลุ่มผู้ใช้งานระบบให้กลุ่มประชากรตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบจำนวนความถูกต้อง ลงรหัสข้อมูล ทำการประมวลผลตามเกณฑ์ และการวัดค่า ดังนี้

ใช้มาตราประมาณค่า (Rating Scale) ของ Linker Scale ตามวิธีลิเคิร์ตสเกล มีเกณฑ์วัดระดับ โดยใช้เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามเกณฑ์กำหนดคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

ผลที่ได้จากการวัดระดับความคิดเห็น จะนำมาหาค่าเฉลี่ย และแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	4.50-5.00	เป็นค่าระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	3.50-4.49	เป็นค่าระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	2.50-3.49	เป็นค่าระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.50-2.49	เป็นค่าระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.00-1.49	เป็นค่าระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอในรูปแบบตาราง มีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อบรรยายข้อมูลอธิบายลักษณะต่างๆ ไป ของข้อมูลที่ได้รับรวบรวมไว้โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ หน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL)และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยที่ ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีคำตอบให้เลือกจัดลำดับความสำคัญของความคิดเห็น คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับ ในส่วนที่ 3 แบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านระบบงานคอมพิวเตอร์
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านรักษาความปลอดภัย
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ

และข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยเป็นคำถามปลายเปิด (เดิมข้อความ)