

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาที่มุ่งนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบในการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงภาพรวมของปัจจัยและตัวแปรที่เป็นประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวคิด โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 25 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 25 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือยอมรับความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับ 0.05

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

โดยที่ n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{25}{1 + 25(0.05)^2} \\ &= 23.52 \text{ จะได้กลุ่มตัวอย่าง } 24 \text{ คน} \\ &\text{โดยผู้วิจัยจะขอใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน } 25 \text{ คน} \end{aligned}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และกลุ่มงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 33 ข้อ แบ่งตามรายละเอียด ดังนี้

- ข้อ 1 – 3 เป็นคำถามด้านบทบาทที่สมดุล
- ข้อ 4 – 6 เป็นคำถามด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนเห็นพ้องต้องกัน
- ข้อ 7 – 9 เป็นคำถามด้านการเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้า
- ข้อ 10 – 12 เป็นคำถามด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน
- ข้อ 13 – 15 เป็นคำถามด้านความร่วมมือและการขัดแย้ง
- ข้อ 16 – 18 เป็นคำถามด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน
- ข้อ 19 – 21 เป็นคำถามด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม
- ข้อ 22 – 24 เป็นคำถามด้านการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- ข้อ 25 – 27 เป็นคำถามด้านการพัฒนาตนเอง
- ข้อ 28 – 30 เป็นคำถามด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม
- ข้อ 31 – 33 เป็นคำถามด้านการสื่อสารที่ดี

โดยมีลักษณะการตอบคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นเป็นความจริงระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นเป็นความจริงระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นเป็นความจริงระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นเป็นความจริงระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นเป็นความจริงระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์คะแนน 5 ระดับ (Rating Scale) ในการแปลผล ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการทดสอบสถิติ t – test for independent samples

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบความต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD)

5. การรวบรวม สรุป และอภิปรายผล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ตามรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ในการหาค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation: S.D.) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการเปรียบเทียบระหว่าง 2 ตัวแปร โดยการทดสอบสมมติฐานที่กำหนด ด้วยสถิติ t – test for independent samples และ One – way ANOVA เมื่อพบความต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD)