

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อการศึกษาถึงระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยถึงระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรที่เป็น สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,372 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2546) โดยคัดเลือกจาก 6 จังหวัด ซึ่งมีจำนวนดังต่อไปนี้

กรุงเทพมหานคร	จำนวน	2,049	ราย
ปทุมธานี	จำนวน	30	ราย
สมุทรปราการ	จำนวน	56	ราย
นนทบุรี	จำนวน	193	ราย
นครปฐม	จำนวน	20	ราย
สมุทรสาคร	จำนวน	24	ราย
รวมทั้งหมด		<u>2,372</u>	ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1976 อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้นจำนวน 2,372 ราย

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

จากการคำนวณตามสูตรของยามานะ เมื่อแทนค่าในสูตร
ดังนั้นจะคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{2,372}{1+2,372 (0.05)^2}$$

$$\approx 343 \quad \text{ราย}$$

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 343 แห่ง จากประชากร 2,372 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะมีลักษณะคำถามของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ดังนี้

1. ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของลักษณะสำนักงานบัญชี

ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1.1 ประเภทของสำนักงานบัญชี

1.2 อายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อายุงาน

1.5 ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรภายในสำนักงานต่อระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยศึกษาระดับปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการเงิน
2. ด้านลูกค้า
3. ด้านกระบวนการภายใน
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามที่สร้างขึ้น โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีลักษณะแบบมาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531) ทั้งหมด 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามขึ้นเอง ตามพื้นฐานทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้บุคลากรภายในสำนักงานบัญชี แสดงความคิดเห็นต่อระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากน้อยในระดับใด ตามระดับการประเมิน 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดในแต่ละระดับกำหนดระดับคะแนนไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหา

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

2.2 สร้างแบบสอบถาม

2.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนออาจารย์ผู้ควบคุมงานค้นคว้าอิสระ

เพื่อตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไข รวมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม ทั้งความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วจัดพิมพ์

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้มาทำการปรับปรุงข้อคำถามให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยนำเสนอให้อาจารย์ผู้ควบคุมงานค้นคว้าอิสระอีกครั้ง เพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง แล้วจัดพิมพ์

2.6 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) จากบุคลากร ในสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร โดยแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณไว้ซึ่งเท่ากับ 343 ชุด
2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำข้อมูลทั้งหมดมาบันทึกลงในแบบลงรหัส จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ในรูปแบบของร้อยละ และนำเสนอในรูปของแผนภูมิภาพวงกลมพร้อมคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

ซึ่งคำถามในแต่ละข้อคำถามจะแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 2

คำตอบ	ระดับปัญหาและอุปสรรค
	(คะแนน)
รายการที่ตรงกับระดับปัญหามากที่สุด	5
รายการที่ตรงกับระดับปัญหามาก	4
รายการที่ตรงกับระดับปัญหาปานกลาง	3
รายการที่ตรงกับระดับปัญหาน้อย	2
รายการที่ตรงกับระดับปัญหาน้อยที่สุด	1

เมื่อกำหนดความหมายและเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละข้อคำถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดค่าความหมายของค่าเฉลี่ย โดยในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เพื่อแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543, หน้า 29) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นแบ่งระดับค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ได้ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายความว่า	ระดับปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับปัญหาและอุปสรรคน้อย
2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับปัญหาและอุปสรรคปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับปัญหาและอุปสรรคมาก
4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) ใช้เกณฑ์ดังนี้
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง มีระดับปัญหาและอุปสรรค

ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีกระจายตัวน้อย

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับปัญหาและอุปสรรค

ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีกระจายตัวมาก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงินและ
ด้านกระบวนการภายใน จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ โดยการหาสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, r_{xy}) นำเสนอในรูปแบบ
ตารางพร้อมคำอธิบาย

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำแนะนำของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาหรือ
เสนอแนะแนวทางแก้ไขในปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก
ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะทำการสรุปโดยการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้ในการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจาก
กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 1 เพื่อวิเคราะห์
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ประเภทของสำนักงานบัญชี อายุการดำเนินงานของ
สำนักงานบัญชี ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 ที่เกี่ยว
กับการวัดระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูล
ที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

x หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analytical Statistics)

ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร เพื่อให้ทราบทิศทางและขนาดของความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2540) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้คำนวณได้จากคะแนนตั้งแต่สองชุดขึ้นไป สัญลักษณ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จากผลคูณของคะแนนแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, r_{xy}) แทนด้วย r_{xy} เมื่อ X และ Y เป็นคะแนนในข้อมูลแต่ละชุด โดยใช้สูตร

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum X$ คือ	ผลรวมของคะแนนชุด X
$\sum Y$ คือ	ผลรวมของคะแนนชุด Y
$\sum X^2$ คือ	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$ คือ	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$ คือ	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
N คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การตัดสินใจค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใด ๆ ว่าอยู่ในระดับสูง กลาง ต่ำ จะพิจารณาถึงสภาพแห่งลักษณะของข้อมูลทั้งสองที่สัมพันธ์กันด้วย เพราะในบางครั้ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ค่าเดียวกันนี้อาจจะต่ำเกินไปสำหรับคู่หนึ่ง แต่อาจจะอยู่ในระดับกลาง สำหรับข้อมูลอีกคู่หนึ่งได้อาจจะตัดสินระดับของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หลังจากที่ทดสอบความมีนัยสำคัญแล้วได้ผลว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญได้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1. เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1.00 (ประมาณ .70 ถึง .90) ถือว่า สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่าอยู่ในระดับสูง)
2. เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 ถึง .70) ถือว่า สหสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง
3. เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่า สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ