

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ซึ่งทำการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth - Interview) มีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Document Research) เป็นการศึกษาให้ได้มาซึ่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยทำการศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสารวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. ศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) วิธีการศึกษาดังนี้

2.1 การศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนด

2.2 ใช้การสัมภาษณ์ (Indepth - Interview) เพื่อรับทราบข้อมูลและความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9

2.3 โดยการสังเกต (Observe)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานประกันสังคม จำนวนทั้งสิ้น 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกดังนี้

ด้านความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา จำนวน 14 ข้อ

ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านการพัฒนาตนเอง จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
ไม่เห็นด้วย	1	5

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (indepth - Interview) เพื่อต้องการข้อมูลเชิงลึก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ดังนี้

- การปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างไร มีแนวคิดและวิธีการปฏิบัติอย่างไร

- มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานหรือไม่

- การปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ และอุทิศเวลาให้ราชการบุคลากรมีการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด

- แนวคิดความซื่อสัตย์ และการยึดมั่นในความถูกต้องในการปฏิบัติงานมีความสำคัญหรือไม่ และปัจจุบันมีการปฏิบัติอย่างไร

- เคยผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับการศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือไม่ และเห็นว่าควรมีการพัฒนาอย่างไร

โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้ง 5 ฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 6 คน ดังนี้

- ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9

- หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและตรวจสอบ จำนวน 1 คน

- หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ จำนวน 1 คน

- หัวหน้าฝ่ายประโยชน์ทดแทน จำนวน 1 คน

- หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน

- หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 1 คน

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเนื้อหาว่ามีความถูกต้อง ครบคลุม ครบถ้วนตาม กรอบแนวคิดในการศึกษา ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขให้ เหมาะสม และนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียง กับกลุ่มประชากรเป้าหมายซึ่งได้แก่ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 จำนวน 30 คน ผลปรากฏ ว่าความเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้วัด มีค่าครอนบาค แอลฟา (Cronbach Alpha) เท่ากับ 0.794 ซึ่งถือว่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหา เพื่อความสมบูรณ์ก่อนทำการเก็บรวบรวม ข้อมูล
2. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมายซึ่งได้แก่ สำนักงานประกันสังคมเขต พื้นที่ 10 จำนวน 30 คน
3. ทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของเนื้อหา นำค่าที่ได้จากแบบสอบถาม (Pretest) ไป คำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป
4. นำผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม ทำการปรับปรุงให้สมบูรณ์เรียบร้อยก่อน นำไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) และใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.)
3. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การทดสอบไคสแคว (Chi-Square) โดยกำหนดนัยสำคัญของค่าสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$)
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้การทดสอบที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของค่าสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$)

5. ประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการแปลความหมายของลักษณะการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การลักษณะปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาจากร้อยละตามเกณฑ์ 4 ระดับ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.), 2548) ดังนี้

1) ด้านความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา จำนวนทั้งสิ้น 27 ข้อ

ระดับการปฏิบัติ	จำนวนข้อของคำตอบที่ถูกต้อง	ร้อยละ
ดีมาก	25 ข้อ	90 ขึ้นไป
ดี	20 – 24 ข้อ	75 – 89
พอใช้	14 – 19 ข้อ	50 – 74
ควรปรับปรุง	ต่ำกว่า 14 ข้อ	ต่ำกว่า 50

2) ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

ระดับการปฏิบัติ	จำนวนข้อของคำตอบที่ถูกต้อง	ร้อยละ
ดีมาก	9 ข้อ	90 ขึ้นไป
ดี	7-8 ข้อ	75 – 89
พอใช้	5- 6 ข้อ	50 – 74
ควรปรับปรุง	ต่ำกว่า 5 ข้อ	ต่ำกว่า 50

3) ด้านการพัฒนาตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ

ระดับการปฏิบัติ	จำนวนข้อของคำตอบที่ถูกต้อง	ร้อยละ
ดีมาก	8 ข้อ	90 ขึ้นไป
ดี	6 – 7 ข้อ	75 – 89

พอใจ	4 – 5 ข้อ	50 – 74
ควรปรับปรุง	ต่ำกว่า 4 ข้อ	ต่ำกว่า 50

- ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 การแปลความหมายจากคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีคะแนนในแต่ละระดับชั้นแบ่งออกได้เป็นช่วง ๆ โดยในแต่ละระดับจะมีคะแนนอัตราภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และแต่ละระดับมีช่วงกว้างเท่ากับ 0.80 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>ค่าเฉลี่ยคะแนน</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	5.00 – 4.21
เห็นด้วยมาก	4.20 – 3.41
เห็นด้วยปานกลาง	3.40 – 2.61
เห็นด้วยน้อย	2.60 – 1.81
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.80 – 1.00

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต (Mean)

ใช้สูตร (ค่าเฉลี่ยโดยรวม) $\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย f = จำนวนความถี่ของแต่ละคำตอบ

N = จำนวนคำตอบทั้งหมด x = ค่าเฉลี่ยน้ำหนักในแต่ละคำตอบ

3) การหาค่าการกระจายน้ำหนักรของคำตอบ โดยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) จากสูตร

$$SD = \frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}$$

x = ค่าของน้ำหนักคำตอบ

N = จำนวนคำตอบทั้งหมด

F = จำนวนความถี่ของแต่ละคำตอบ

$N \sum fx^2$ = ผลรวมของความถี่คูณด้วยคะแนนแต่ละระดับ ยกกำลังสอง

$(\sum fx)^2$ = กำลังสองของผลรวมของความถี่คูณด้วยคะแนนแต่ละระดับ

การนำเสนอผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบวิธีการเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา โดยมุ่งสาระสำคัญจากแบบสอบถามและใช้สถิติข้อมูลมาประกอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่สามารถวัดได้ในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

