

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษา “การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506” มีรูปแบบการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล 1506 ประกอบด้วยคำถามปิด (Close-ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ประกอบด้วย ปริมาณการใช้ ระยะเวลาการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ประเภทของบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้ สถานที่ใช้บริการ แรงจูงใจที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังจากการใช้บริการ 1506 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีขอบเขตของคำถามด้านพฤติกรรมการใช้ 4 ด้าน ดังนี้

- 3.1 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 1506
- 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1506
- 3.3 ด้านเทคโนโลยี ของ 1506
- 3.4 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ 1506

เกณฑ์การให้คะแนนความสำคัญของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ 1506 ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ความหมายของค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	ถือว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	ถือว่า มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	ถือว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	ถือว่า มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	ถือว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อคำถามโดยการตรวจแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามไปปรับปรุง แก้ไข พร้อมตรวจสอบความเหมาะสมให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนดก่อนนำไปรวบรวมข้อมูลจริง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 กรกฎาคม-15 กันยายน 2550 ภายในเวลา 1 เดือน 22 วัน โดยใช้แบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงแล้วจัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างตามสถานประกอบการทางไปรษณีย์ ประมาณ 2 อาทิตย์ ผู้ศึกษาประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามและติดตามการตอบแบบสอบถาม จำนวน 63 ตัวอย่าง

2. เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว ก่อนนำไปวิเคราะห์ตามกระบวนการ ได้มีการเตรียมข้อมูลให้พร้อมที่จะไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ทุกฉบับแล้วคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 61 ตัวอย่าง เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ นายจ้างและลูกจ้างจากสถานประกอบการที่อยู่ในข่ายความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่เคยใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากนายจ้างและลูกจ้างที่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในเดือนมิถุนายน 2550 มีจำนวน 149,847 ราย

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือจากบริษัทวันทูน จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเช่าธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลของเอกชน ในการนำข้อมูลรายชื่อของผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จำนวน 480 ราย โดยผู้ศึกษาได้จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 260 ราย ได้รับการตอบแบบสอบถาม จำนวน 63 ราย และตรวจสอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 61 ราย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และ t-test และ F-test และใช้สถิติ Pearson's Chi-Square