

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา เรื่อง “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย วิธีการศึกษา ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย และเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร เอกสารของทางราชการ นโยบายและแผนสำนักงานประกันสังคม รายงานประจำปีของสำนักงานประกันสังคม อินเทอร์เน็ต และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล จากการดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษากำหนด คือ พนักงาน และข้าราชการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางผู้มีหน้าที่ในการให้บริการงานประกันสังคม

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ประกันสังคมทุกระดับ จำนวน 568 คน ดังนี้ พนักงานทั่วไป 3 ประเภท คือ พนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง พนักงานชั้นสูง นักวิชาการประกันสังคม นักวิชาการแรงงานชำนาญการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ที่มีหน้าที่ในการให้

บริการงานประกันสังคม และประจำทำงานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคกลาง ซึ่งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 87 คน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 265 คน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำนวน 117 คน และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำนวน 99 คน และในการศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการสุ่มตัวอย่าง คือ ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาสัดส่วนของประชากร ณ ระดับความเชื่อมั่น 90% เมื่อยอมให้คลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นในระดับ+ - 10% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 284 คน (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549, น. 162-164)

### ตารางที่ 3.1

จำนวนสมาชิกตามกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดที่ตั้ง  
อยู่ในเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง

หน่วยงาน	จำนวนเจ้าหน้าที่	ขนาดตัวอย่าง	เก็บจริง
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี	117 คน	59 คน	50 คน
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	87 คน	44 คน	40 คน
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ	265 คน	132 คน	115 คน
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี	99 คน	49 คน	33 คน
รวม	568 คน	284 คน	238 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 284 ชุด ผู้ศึกษาใช้วิธีการแจกแบบสอบถามโดยการส่งด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 สัปดาห์ ได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืน 238 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.80

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเปิด และคำถามแบบปิด โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามที่สำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลคุณลักษณะของจิตบริการในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยการทำเครื่องหมายถูกในช่องคำตอบที่ผู้ตอบคิดว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” จำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างจิตบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดโดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบรายละเอียดด้านเนื้อหา ความถูกต้องตรงประเด็น ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา และนำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อความพร้อมในการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรจริงต่อไป

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบ (Pre-test) แบบทดสอบกับกับกลุ่มประชากรที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง ณ กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ และนำข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach Coefficient Alpha) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9784 ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมดของแบบสอบถาม ซึ่งผลการทดสอบเครื่องมือมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง และมีความสมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหาสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยรับคืนแบบสอบถาม จำนวน 238 ชุด แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทุกข้อ ทุกประเด็น และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistical Package for The Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ และนำเสนอข้อมูลโดยใช้คำร้อยละเป็นตัวพรรณนาข้อมูล นำเสนอโดยรูปของตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ประเภท ได้แก่ คุณลักษณะของจิตบริการที่ผู้ให้บริการสามารถกระทำได้ในทันที คือ การเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความมีน้ำใจ การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะของจิตบริการที่ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยระยะเวลา คือ การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ การสร้างบริการให้รู้จัก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อคำถาม และเลือกคำตอบว่า ถูก หรือ ผิด หากถูก ให้ทำเครื่องหมายถูกในช่อง “ใช่” หมายถึงได้คะแนน 1 คะแนน หากผิด ให้ทำเครื่องหมายถูกในช่อง “ไม่ใช่” หมายถึง 0 คะแนน โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนนออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

2.1 คุณลักษณะการของการมีจิตบริการอยู่ในระดับต่ำ หมายถึงได้คะแนนน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

2.2 คุณลักษณะการของการมีจิตบริการอยู่ในระดับสูง หมายถึงได้คะแนนมากกว่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

3. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนระของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างจิตบริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ประกอบด้วย การจัดสถานที่ให้บริการ การสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน ด้านการสร้างสรรค์สัมพันธภาพ ประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีเมตริจิต และด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย การใช้เครื่องมือในการบริการ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะการให้คะแนนของข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้ ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

คำตอบ	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
ระดับมากที่สุด	5	1
ระดับมาก	4	2
ระดับปานกลาง	3	3
ระดับน้อย	2	4
ระดับน้อยที่สุด	1	5

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ ออกเป็น 5 ระดับโดยวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนคำตอบ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์คำนวณจากระดับของคะแนนเฉลี่ยและมีขั้นคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ทัศนระต่อการเสริมสร้างจิตบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ทัศนระต่อการเสริมสร้างจิตบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ทัศนระต่อการเสริมสร้างจิตบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ทัศนระต่อการเสริมสร้างจิตบริการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ทัศนระต่อการเสริมสร้างจิตบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. การเปรียบเทียบความแตกต่าง (Comparison Analysis) โดยใช้ Independent Sample t-test และ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทางเดียว (One-way Analysis of Variance ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่เซฟเฟ (Secheffe Procedure) และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
6. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ได้นำมาจัดเรียงลำดับหมวดหมู่ และความสำคัญมาก ความสำคัญน้อย ตามลำดับ

### การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งสาระสำคัญจากแบบสอบถามเป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาในการพรรณนาอภิปราย และใช้ตารางแสดงประกอบการบรรยาย