

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) โดยค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ ระเบียบแนวปฏิบัติ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานและขึ้นทะเบียนหางานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง

ประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานและขึ้นทะเบียนหางานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ประจำปี 2552 โดยการสุ่มตัวอย่างเจาะจง

ขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานและขึ้นทะเบียนหางานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2552-30 พฤศจิกายน 2552 จำนวนทั้งสิ้น 12,004 คน (ข้อมูลผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนหางานและขอรับประโยชน์ทดแทน จากสำนักงานจัดหางาน) โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2553 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 387 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2551, น. 149) ดังนี้

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

n = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนขนาดของประชากร

e = แทนค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{12,004}{1 + 12,004 (0.05)^2}$$

$$= 387 \text{ คน}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวัด ประกอบด้วยคำถามแบบเปิด (Open Question) และคำถามแบบปิด (Closed Question) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ลักษณะของแบบสอบถามจะให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ☒ ใน () หน้าข้อความจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ลักษณะของแบบสอบถามจะให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็น จำนวน 37 ข้อ โดยแบ่งความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน ดังนี้

ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน มีข้อความ 5 ข้อ

ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน มีข้อความ 12 ข้อ

วิธีการจ่ายเงินทดแทน มีข้อความ 1 ข้อ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อความ 10 ข้อ

ความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อความ 5 ข้อ

ความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ มีข้อความ 4 ข้อ

ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 5

ช่วง ซึ่งปรับมาจากมาตรวัดแบบ Rating Scale คือ ตามแนวของมาตรวัดของ Likert แบ่งเป็น

เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน (คำถามเชิงบวก)	คะแนน (คำถามเชิงลบ)
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ลักษณะของแบบสอบถามจะให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็น จำนวน 16 ข้อ โดยแบ่งความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน ดังนี้

ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีข้อคำถาม 4 ข้อ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อคำถาม 7 ข้อ

ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 5 ช่วง ซึ่งปรับมาจากมาตรวัดแบบ Rating Scale คือ ตามแนวของมาตรวัดของ Likert แบ่งเป็น เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด ที่แสดงข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Pre-test) จำนวน 30 ชุด ซึ่งเก็บข้อมูลกับผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนว่างงานและขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีการจ้างงานจังหวัดระยอง รวมทั้งผู้ประกันตนที่มาใช้บริการกรณีการประกันการว่างงานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ในช่วงระหว่างวันที่ 21-27 กุมภาพันธ์ 2553 และนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความ

2. หลังจากนั้นนำข้อมูลมาคำนวณหาความเที่ยงตรง (Validity) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลที่ได้จากการทดสอบ (Pre-test) ด้านความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน ได้ค่า .8475 และด้านความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน ได้ค่า .9144 Alpha เท่ากับ 0.9078 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นระดับสูง

เมื่อได้ผลการทดสอบจึงนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และนำแบบสอบถามที่แก้ไขไปใช้ในการศึกษาต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจะขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานจังหวัดระยองแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนว่างงานและขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองเกี่ยวกับการประกันการว่างงาน โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์ ช่วงระหว่างวันที่ 8-29 มีนาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามครบ 387 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for The Social Science) นำเสนอในเชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลประกอบตาราง ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์มีดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาความเป็นกลางของระดับความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนและความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อวัดการกระจายของคะแนน
4. การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 ข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน (คำถามเชิงบวก)	คะแนน (คำถามเชิงลบ)
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

2.2 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณจากการแบ่งกลุ่มคะแนนเฉลี่ยการแปลผล

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1 ข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3.2 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณจาก

$$\text{การแบ่งกลุ่มคะแนนเฉลี่ยการแปลผล} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

4. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ใช้วิธีเรียงลำดับความสำคัญมากน้อยของความคิดเห็น และจัดกลุ่มให้อยู่ในหมวดหมู่ประเภทเดียวกันแล้วนำมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยวิธีการทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

การนำเสนอข้อมูล

ผู้นำศึกษาเสนอผลการศึกษา โดยมุ่งสาระสำคัญจากแบบสอบถามและสรุปผลการศึกษาในรูปการพรรณนาอภิปราย และใช้ตารางประกอบการบรรยาย และวิเคราะห์ค่าทางสถิติ