

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยจะประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งมีจำนวนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 9,022 คน จากจำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้ที่เขตพื้นที่ 6 ทั้งหมด 148,600 คน (สถิติผู้มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เป็นตัวแทนประชากรที่เป็นผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ซึ่งมีวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรเป้าหมาย

E = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05)

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้ ดังต่อไปนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{9,022}{1 + 9,022 (0.05)^2} = 383.018$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 383 ตัวอย่างและเพื่อความเหมาะสมจะขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 414 ราย

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยจะเลือกจากคนที่ 5 เป็นลำดับแรก ลำดับต่อไปจะเลือกจากระยะห่างทุกๆ คนที่ 5 ของประชากรที่มารับบริการ โดยเริ่มนับจากลำดับแรก 5,10,15,20,25,30,.....ตามลำดับจนครบ 414 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 วิเคราะห์เอกสารเพื่อนำมาประยุกต์สร้างแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง

2.1.3 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อนำมาแก้ไข

แบบสอบถาม มีทั้งหมด 42 ข้อ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่มารับบริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม โดยลักษณะการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 โดยแบ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเมินความพึงพอใจในลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rang Scale) 5 ระดับตามมาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert's scale) มีทั้งหมด 30 ข้อ ซึ่ง
แต่ละข้อคำถามเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด สำหรับการกำหนดน้ำหนักคะแนน โดยการประเมิน
ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจกับข้อความนั้นทั้งหมด
มาก หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ปานกลาง หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน
น้อย หมายถึง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน
น้อยที่สุด หมายถึง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับข้อความนั้นทั้งหมด

คำตอบที่ใช้ในแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ กำหนดเกณฑ์เฉลี่ย

ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.51 - 5.00	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	ช่วงคะแนน	3.51 - 4.50	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.51 - 3.50	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.51 - 2.50	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.50	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended – Question) ที่เปิดให้
ผู้ประกันตนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ใน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเรื่องอื่นๆ

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้ดังนี้

2.2.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเที่ยงตรงดังนี้

1) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รอง ตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องและเหมาะสมก่อน

2) นำแบบสอบถามชุดนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา 3 ท่าน ดังนี้

คุณนพอนงค์ สุขสืบพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ศาสตราจารย์นายแพทย์พงษ์ธรา วิจิตรเวชไพศาล โรงพยาบาลศิริราช

นาวาอากาศเอกชนก หงษ์น้อย อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยสยาม

โดยถือเกณฑ์การตัดสินใจตรงกันไม่น้อยกว่า 2 ท่านแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รองอีกครั้งหนึ่งเพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายแล้วจึงนำไปทดลองใช้

2.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเชื่อมั่นดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach ' s Alpha Coefficient)

3) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9667

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราชถึงผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลและสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการ

3.2 นำหนังสือขออนุญาตทำการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชไปมอบให้ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและขอความอนุเคราะห์ในการเข้าทำการวิจัย

3.3 ผู้วิจัยอธิบายและทำความเข้าใจให้แก่ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยเลือกแจกทุกคนที่ 5,10,15,20,.....ใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลาประมาณ 25 วันทำการ ในวันและเวลาราชการ

3.4 ได้ทำการแจกแบบสอบถามออกไปจำนวน 450 ชุด สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จนครบจำนวน 414 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบแล้ว ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 4.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทุกฉบับ
- 4.2 สร้างคู่มือลงรหัส (Post - Coded)
- 4.3 นำแบบสอบถามมาลงรหัส ตามคู่มือ
- 4.4 นำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และกำหนดความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปโดยแจกแจง ดังนี้

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) หรือค่าเฉลี่ย (Mean)

เพื่อหาค่าความเป็นกลางของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในคำตอบแต่ละข้อของคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

- 3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:SD) เพื่อหาการกระจายของน้ำหนักคำตอบ

4.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Analytical Statistic) ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) การทดสอบหาค่า t - test และ F - test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $< .05$
- 2) วิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance).
- 3) ในกรณีที่ทดสอบได้ว่ามีความแตกต่างกันได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ เชฟเฟ (Scheffe) พิจารณาจากค่าทดสอบความแปรปรวนของประชากร (Test of Homogeneity of Variance)