

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1967, p. 67) และทำการสำรวจภายในวันที่ 3-7 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2550

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษารายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ สำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยสร้างแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในด้านบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ และเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีประโยคคำถามเชิงบวกต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และให้ผู้ที่มาใช้บริการเลือกตอบได้ 5 ระดับ ตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประเมินค่าของตน ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

การพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการได้พิจารณาจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของคะแนนรวมทุกข้อซึ่งครอบคลุม 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ โดยเป็นคำถามแบบเปิดให้ผู้เขียนบรรยายความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ และรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งผลงานของศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ แล้วนำมาร่างเป็นแบบสอบถาม และนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสม จากนั้นนำกลับมาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยทดลองใช้กับบุคคลที่

ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาหาค่าความเชื่อมั่นภายใน โดยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9343 จากนั้นนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เป็นหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ไปยังหัวหน้าสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ โดยขอความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงวันที่ 3-7 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2550 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว นำมาลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS For Windows ตามขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$p = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ	p	แทน ค่าร้อยละ
	f	แทน ความถี่ หรือ จำนวน
	N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนข้อมูล
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD หรือ Standard Deviation)

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

เมื่อ	SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลบวกของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลบวกของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis Of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2-6 จำนวนจากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม