

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการ  
ขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยดำเนินการตาม  
ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์  
จำนวน 30,301 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
ตามตาราง ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาด  
เคลื่อน  $\pm 5\%$  (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542:146) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 395 คน  
แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ครบตามจำนวน 395 คน โดยเป็น  
ผู้รับบริการภาครัฐ จำนวน 130 คน และภาคเอกชน จำนวน 265 คน  
รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

สถานประกอบการ	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ภาครัฐบาล	9,971	130
ภาคเอกชน	20,330	265
รวม	30,301	395

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีเกณฑ์ให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended Form) เกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการศึกษาวิจัยโดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.2 จัดทำแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามและคำตอบที่ต้องการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ต้องการ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำแก้ไข จากอาจารย์ที่ปรึกษาว่าถูกต้องตามเนื้อหา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.3.1 นางสุมิตรา บุญประคอง นักวิชาการประกันสังคม 7ว สำนักงานประกันสังคมอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.3.2 ดร.ผดุงชาติ ยั่งยืน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### 2.3.3 นายสถาพร วิชัยรัมย์ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4 นำแบบสอบถามกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำไปแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ ผู้รับบริการที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้ว เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.6 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .7047

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อขอออกหนังสือเพื่อแนะนำตัวผู้วิจัย ถึงสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่มาขอรับบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์
3. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. แบบสอบถามจำนวน 395 ฉบับ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 395 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. ลงรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ

(Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละเสนอ ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย
4. เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนด ขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 111)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค
2. สถิติพื้นฐาน ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
  - 2.1 ค่าร้อยละ
  - 2.2 ค่าเฉลี่ย
  - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน