

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการด้านบริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นหลัก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS 10.0 for windows, Limdep Version 7 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจ ปัจจัย ปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคม โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการศึกษาดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นหลัก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครบถ้วนในทุกๆด้านดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารจากแหล่งต่างๆดังต่อไปนี้

1.1 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

1.2 เอกสารงานวิจัย ได้แก่ ผลงานวิจัย งานเขียนทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ของผู้ที่เคยศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการประกันสังคมมาก่อนเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย

1.3 เอกสารตีพิมพ์ ได้แก่ บทความ หรือข้อเขียนวิจารณ์จากหนังสือ วารสารเอกสารต่างๆ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างที่ทำงานด้านธุรกิจบริการ (โรงแรม)

3.2 ข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำแนกได้ตามแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

ก) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลในรูปการตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน ความรู้ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์จากการจ่ายเงินสมทบ ข้อมูลความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน

ข) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปทฤษฎีและแนวคิด ซึ่งรวบรวมได้จากการค้นคว้าเอกสารที่เป็นบทความวิชาการจากหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากการออนไลน์ ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ

3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เฉพาะลูกจ้างที่ทำงานด้านธุรกิจบริการ (โรงแรม) ที่จ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคม

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด 2,477 คนจากโรงแรมจำนวน 10 โรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ (THA) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาประมาณร้อยละ 10 ของแต่ละโรงแรมดังต่อไปนี้

โรงแรม	จำนวน (N)	จำนวนตัวอย่าง(n) ที่ ต้องการศึกษา	ร้อยละ
โรงแรมริตเจ็ส อโมร่า ท่าแพ	108 คน	11 คน	10
โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า	396 คน	40 คน	10
โรงแรมอมารี รินคำ	175 คน	18 คน	10
โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง	415 คน	42 คน	10
โรงแรมเชียงใหม่ออกคิด	260 คน	26 คน	10
โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์	190 คน	19 คน	10
โรงแรมซอลิเดย์ การ์เด็น	135 คน	14 คน	10
โรงแรมมนตรี	120 คน	12 คน	10
โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว	510 คน	51 คน	10
โรงแรมลานนาพาเลซ	168 คน	17 คน	10
รวม	2,477 คน	250 คน	10

ที่มา: จากการศึกษา

จากข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะด้านเวลาทำให้ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตรงตามความต้องการและตามจำนวนตัวอย่าง ซึ่งในการวิจัยภาคสนาม (Field research) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 200 ตัวอย่าง ดังนี้

โรงแรม	จำนวน (N)	จำนวนตัวอย่าง(n) ที่ สามารถเก็บได้จริง	ร้อยละ
โรงแรมริตเจ็ส อโมร่า ท่าแพ	108 คน	11 คน	10
โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า	396 คน	30 คน	7.5
โรงแรมอมารี รินคำ	175 คน	15 คน	8.5
โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง	415 คน	30 คน	7.2
โรงแรมเชียงใหม่ออกคิด	260 คน	25 คน	9.6
โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์	190 คน	15 คน	7.8
โรงแรมซอลิเดย์ การ์เด็น	135 คน	14 คน	10
โรงแรมมนตรี	120 คน	10 คน	8.33
โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว	510 คน	40 คน	7.8
โรงแรมลานนาพาเลซ	168 คน	10 คน	5.9
รวม	2,477 คน	200 คน	8.26

ที่มา: จากการศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured questionnaire) ซึ่งมีคำถามทั้งปลายเปิดและคำถามปลายปิด ซึ่งแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างที่ทำงานด้านธุรกิจบริการ (โรงแรม) ที่จ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมประกอบด้วย ชื่อ-สกุล หมายเลขบัตรประกันสังคม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนสมาชิกที่มีรายได้ รายได้ในปัจจุบัน รายได้รวมของครัวเรือน การมีประกันสุขภาพนอกเหนือจากการประกันสังคม การเจ็บป่วยเรื้อรังหรือมีสุขภาพที่ไม่ดีของสมาชิกในครัวเรือน การติดตามข้อมูลข่าวสารจากประกันสังคมของผู้ประกันตน การให้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมของสถานประกอบการ และวิธีการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

2. ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคม

คำถามส่วนนี้เป็นคำถามที่ใช้ทดสอบระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดที่ให้เติมคำตอบลงในช่องว่าง

3. ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน

คำถามส่วนแรกแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านอื่นๆ ซึ่งจะแบ่งปัญหาและอุปสรรคออกเป็น 5 ระดับให้เลือกตามความคิดเห็นคือ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหาน้อย มีปัญหาน้อยที่สุด และไม่มีปัญหา

คำถามส่วนที่สองคือ คำถามปลายปิดที่ให้เลือกตอบในเรื่องความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ “มี” และ “ไม่มี” หากตอบมีให้เรียงลำดับความต้องการรับผลประโยชน์ทดแทนจากประเภทการประกันสังคมและให้เลือกตอบจากคำถามปลายปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นเรื่องการจ่ายเงินสม

ทบทวน “เหมาะสมดีแล้ว” “สูงไป” หรือ “ต่ำไป” หากเลือกตอบสูงไปหรือต่ำไปนั้นก็มีคำถามปลายเปิดให้ระบุจำนวนที่เหมาะสม

คำถามส่วนที่สามคือ ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม

4. ส่วนที่ 4 สำหรับเจ้าหน้าที่(ผู้วิจัย)ในการกรอกข้อมูลคำรักษาพยาบาลปีพ.ศ. 2546 ของผู้ตอบแบบสอบถาม(ผู้ประกันตน)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทั้งหมดประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ เช่น โปรแกรม SPSS 1.0 for window, Limdep Version 7 เข้าช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม

1. การบรรยายลักษณะข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือการอธิบายข้อมูลในรูปของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อคำนวณค่าเฉลี่ยของปัญหาและอุปสรรคที่กระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน โดยใช้วิธี Likert Scale ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับคือ “มากที่สุด” = 5 คะแนน “มาก” = 4 คะแนน “น้อย” = 3 คะแนน “น้อยที่สุด” = 2 คะแนน และ “ไม่มีปัญหา” = 1 คะแนนแล้วนำมาทำการคำนวณน้ำหนักเฉลี่ยตามสูตรดังนี้

$$WRS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + f_5}{TNR}$$

เมื่อ WRS = คะแนนเฉลี่ยของปัญหาและอุปสรรคที่กระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคม

- f_1 = จำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลเลือกตอบว่ามากที่สุด
- f_2 = จำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลเลือกตอบว่ามาก
- f_3 = จำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลเลือกตอบว่าน้อย
- f_4 = จำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลเลือกตอบว่าน้อยที่สุด

f_s = จำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลเลือกตอบว่าไม่มีปัญหา

TNR = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

จากนั้นจึงนำคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ มาคิดคำนวณน้ำหนักเฉลี่ยแล้วนำไปเปรียบเทียบกับช่วงที่กำหนดไว้ดังนี้คือ

มากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.21 – 5.00
มาก	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.41 – 4.20
น้อย	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.61 – 3.40
น้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.81 – 2.60
ไม่มีปัญหา	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 – 1.80

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน โดยจะนำตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ Logit Model ค่าที่ได้จากการประมาณ โดยการ ใช้ Logit Model จะนำมาปรับให้อยู่ในรูปของ Log Likelihood Function เสียก่อนแล้วจึงคำนวณ โดยใช้วิธี Maximum Likelihood เลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หลังจากนั้นใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Marginal Effect เพื่อหาอิทธิพลของปัจจัยว่ามีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะทำให้ค่าที่คำนวณได้มีความสมบูรณ์และอธิบายสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

$$IS_i = f(SX_i, M_i, IC_i, TIC_i, C_i, O_i, K_i, SP_i, \dots)$$

โดยกำหนดให้

IS คือความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานงานประกันสังคม

จะมีค่า = 1 เมื่อมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบต่อสำนักงานประกันสังคม

จะมีค่า = 0 เมื่อครัวเรือนไม่มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบต่อสำนักงานประกันสังคม

SX คือเพศ ซึ่งหากมีค่าเท่ากับ 1 คือเพศชาย และมีค่าเป็น 0 คือเพศหญิง

- M คือจำนวนสมาชิกในครัวเรือน หน่วยเป็นจำนวนคน เนื่องจากความน่าจะเป็นของการเจ็บป่วยนอกจากภาวะสุขภาพของครัวเรือนแล้ว ยังมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่จะบอกถึงความน่าจะเป็นของการเจ็บป่วย ครัวเรือนใดมีจำนวนสมาชิกมาก ก็มีความน่าจะเป็นที่จะเกิด
- IC คือรายได้ปัจจุบันของผู้ประกันตนซึ่งคิดในหน่วยบาทต่อเดือน
- TIC คือรายได้รวมของครัวเรือนซึ่งคิดในหน่วยบาทต่อเดือน
- C คือภาวะสุขภาพของครัวเรือนที่มีการเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือมีสุขภาพไม่ดี ซึ่งมีโอกาสอย่างมากที่ครัวเรือนจะต้องใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาล ซึ่งคือความน่าจะเป็นที่จะเกิดการเสียค่ารักษาพยาบาล ทั้งนี้ ตัวแปรสุขภาพของครัวเรือน
จะมีค่า = 1 ถ้าครัวเรือนนั้นมีสมาชิกที่เป็นโรคเรื้อรังหรือมีสุขภาพไม่ดี
จะมีค่า = 0 ถ้าครัวเรือนนั้น ไม่มีสมาชิกที่เป็นโรคเรื้อรังหรือสุขภาพดี
- O คือการได้รับประกันสุขภาพด้วยวิธีอื่น จากการที่ครัวเรือนได้รับสวัสดิการอื่นๆในการรักษาพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นโครงการสำหรับผู้มีรายได้น้อย บัตรผู้สูงอายุ ประกันชีวิต ตัวแปรนี้จะใช้ตัวแปรหุ่น
จะมีค่า = 1 ในกรณีที่มีการประกันสุขภาพโดยวิธีอื่น
จะมีค่า 0 ถ้าไม่มีการประกันสุขภาพวิธีอื่นเลย
- K คือความรู้เกี่ยวกับการรับบริการประกันสังคม สิทธิของผู้ประกันตน (คะแนน)
- SP คือค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมา มีหน่วยเป็นบาท ถ้าหากครัวเรือนไม่มีการทำประกันสังคมครัวเรือนจะต้องจ่ายเงินที่อยู่นอกเหนือจากรายจ่ายประจำสำหรับการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ดังนั้น ครัวเรือนจะทำการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่คาดว่าจะต้องใช้จ่ายกับการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม ถ้าจำนวนรายจ่ายสูงมากขึ้นเท่าใดก็จะมีโอกาสที่ครัวเรือนจะมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคม
คือผู้ประกันตนแต่ละราย