



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “การบริหารจัดการของบริษัทประกันภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตภาคกลาง” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง จำนวน 21,003 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง โดยวิธีแบ่งกลุ่ม (Cluster) โดยครั้งแรกสุ่มจังหวัดร้อยละ 10 จากจำนวนจังหวัดในภาคกลางทั้งหมด ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ จังหวัดสิงห์บุรี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา และครั้งที่สองสุ่มผู้ให้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

เมื่อ	n	=	จำนวนตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากร
	e	=	ค่าความผิดพลาดจากจำนวนตัวอย่าง (ในที่นี้ใช้การทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ให้มีความผิดพลาดได้ร้อยละ 0.05)

เมื่อนำมาแทนในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{21,003}{1 + 21,003(0.05)^2}$$

$$n = 392.52$$



เพื่อให้เกิดและสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน รายละเอียดปรากฏ ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

จังหวัด	ผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัย	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัย
สิงห์บุรี	4,000	76
สระบุรี	9,002	172
พระนครศรีอยุธยา	8,001	152
รวม	21,003	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด โดยใช้วิธีส่งกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยตรงและรอรับคืนทันที

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง โดยลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง โดยลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

- ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ



3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถ้ามีข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง

5. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้(Try-out) จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7415

6. นำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจให้คะแนน

ตอนที่ 1 และตอนที่ 3 นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 2 สอบถามระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 สอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง ตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด/ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย/ความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง/ความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยมาก/ความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด/ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ลิวน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) มีรายละเอียดดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$



- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด/ความพึงพอใจน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า เห็นด้วยน้อย/ความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า เห็นด้วยปานกลาง/ความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า เห็นด้วยมาก/ความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า เห็นด้วยมากที่สุด/ความพึงพอใจมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติมในแต่ละจังหวัด เมื่อได้ข้อมูลครบ 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540 : 40-49)

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง



4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่มกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง กรณีลูกค้าที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

6. การทดสอบสมมติฐานด้วย χ^2 : Test of Independent เพื่อหาความสัมพันธ์ (หรือความแตกต่าง) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

7. การทดสอบความสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Analysis) ระหว่างการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลางกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

สำหรับการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ ดังนี้คือ (วิเชียร เกตสิงห์. 2543 : 90)

ค่าสหสัมพันธ์	0 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	.21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	.41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	.61 - .80 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.81 - 1 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก