

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกัน อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดลองเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ มีจำนวน 1,284 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้ สูตรของ Yamane ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยต้องกำหนดขึ้นมา

ในการวิจัยครั้งนี้เรากำหนดค่าระดับความเชื่อถือว่า 95 % โดยให้มีค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{1,284}{1 + 1,284(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,284}{1 + 3.21}$$

$$n = \frac{1,284}{4.21}$$

$$n = 304.98$$

ดังนั้น จึงได้กำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ มี จำนวน 305 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสม ทรัพย์ ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำนวน 305 ชุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุม นิยามศัพท์เฉพาะ
3. นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ดร.ศิริมณี จรรยา รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี และ ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย ตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามข้อมูลสำหรับลูกค้ำที่ทำ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงาน ตัวแทนคุณสมพงษ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องวัด เป็นแบบสอบถาม ภายใต้ กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ งดการชำระเบี้ยประกันชีวิต และทุนประกันชีวิต

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 6 ด้าน เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และด้านผลตอบแทน
ตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับการตัดสินใจมาก	4	คะแนน
มีระดับการตัดสินใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับการตัดสินใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับการตัดสินใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156 - 157)

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

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด เป็นแบบปลายเปิด (Open questionnaire)

การทดลองเครื่องมือ

จากการได้สร้างแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ Try out กับลูกค้าที่ทำประกันชีวิต 30 คน โดยสุ่มตัวอย่างจากทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ก่อนเก็บข้อมูลจริง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 28)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right\}$$

เมื่อ	α	=	ค่าความเชื่อถือได้
	n	=	จำนวนข้อ
	V_i	=	ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ
	V_t	=	ความแปรปรวนของข้อมูลรวมทุกข้อ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษา จำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach และวิเคราะห์โดย SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ = 0.8213

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ เมื่อได้ข้อมูลครบ 305 ชุด แล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 305 ชุด มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ที่มี 2 กลุ่ม กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One - Way ANOVA : F- test และ LSD. (Least - significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์