

### 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 ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 28)

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

เมื่อ	$\alpha$	=	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 ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์

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

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

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย  $t$  - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ที่มี 2 กลุ่ม กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์แตกต่างกัน

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