

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด ของประชาชนในอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด มีจำนวน 1,284 คน (ข้อมูลลูกค้ำ ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด ผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้ สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยต้องกำหนดขึ้นมา

ในการวิจัยครั้งนี้เรากำหนดค่าระดับความเชื่อถือที่ 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 ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิต บริษัทกรุงเทพ แอช่า ประกันชีวิต จำกัด มีจำนวน 305 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพ แอช่า ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 305 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุม กับนิยามศัพท์เฉพาะ
3. นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนอประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระให้ตรวจสอบความ เทียบตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะผู้วิจัย นำมาปรับปรุงให้ครบถ้วนและสมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามข้อมูลสำหรับลูกค้ำที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอช่า ประกันชีวิต จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้าง เครื่องวัด ที่เป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้ เป็น 4 ตอน ดังนี้

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

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

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

ตอนที่ 3 ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอควา ประกันชีวิต เป็นแบบสอบ ประกอบด้วย แบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต วิธีการชำระเบี้ยประกัน วงการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต

มีระดับความต้องการมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความต้องการมาก	4	คะแนน
มีระดับความต้องการปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความต้องการน้อย	2	คะแนน
มีระดับความต้องการน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับการตัดสินใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2550 : 146 -150)

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

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 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทไทย
แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด เป็นแบบปลายเปิด (Open questionnaire)

การทดลองเครื่องมือ

จากการได้สร้างแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบความถูกต้อง
สมบูรณ์ Try out กับลูกค้าที่ทำประกันชีวิต 30 คน โดยสุ่มตัวอย่างจากทำประกันชีวิตบริษัท
กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ก่อนเก็บข้อมูลจริง แล้ว
นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach)

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

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

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลอง
ใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษา จำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบหา
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
 ชั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียด
 เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
 เป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ชั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบ
 สอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ เมื่อได้ข้อมูลครบ 305 ชุด แล้วผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถาม
 ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 305 ชุด มาทำการประมวลผลด้วย
 โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จาก
 แบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต บริษัทกรุงเทพ แอชซ่า
 ประกันชีวิต จำกัด

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต
 จำกัด และตอนที่ 3 ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่าประกันชีวิต จำกัด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่
 ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท
 กรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด และตอนที่ 3 ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ
 แอชซ่าประกันชีวิต จำกัด

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย $t - test$ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัย
 พื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต โดยได้กำหนด
 นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่
 ตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด และความต้องการทำประกันชีวิต
 บริษัทกรุงเทพ แอชซ่าประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One – Way ANOVA : F- test และ LSD. (Least –
 significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจ
 ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป กับปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจของลูกค้าตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชัว ประกันชีวิต จำกัด และความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชัวประกันชีวิต จำกัด และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ ตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชัว ประกันชีวิต จำกัด และความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชัวประกันชีวิต จำกัด

6. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชัว ประกันชีวิต จำกัด กับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชัวประกันชีวิต จำกัด

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	.01 - .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	.21 - .40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	.41 - .60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	.61 - .75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.76 - .90	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก