

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต
กรณีศึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
โดยมีการกำหนดรูปแบบแนวทางการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. วิธีการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
7. การนำเสนอผลการศึกษา

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะมีวิธีการศึกษาประกอบไปด้วย

1. ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) โดยการศึกษา
รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารวิชาการ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ผลงานและรายงานที่
เกี่ยวข้อง และงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา
2. ศึกษาจากภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามในลักษณะคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ตามกรอบแนวคิด เพื่อนำข้อมูล
มาประกอบในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีเวลาจำกัด ทำให้ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัว
แทนที่ทำงานประจำซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพมีผลงานดีของบริษัท

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด ในทพธรณี 15 C ในกรุงเทพฯ ที่ปฏิบัติงานอยู่ จำนวน 230 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ อาร์จีเครดกี และ ดี ดับบลิว มอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน (สถิติพัฒนียอดเพชร, 2549, น. 130) และมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ เป็นผู้ที่ทำงานตัวแทนเป็นอาชีพประจำ (Full time) และตัวแทนที่เป็นระดับผู้บริหาร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปตั้งเป็นประเด็นคำถาม ซึ่งเนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง รายได้จากการขายประกัน รายได้อื่นๆ รายจ่ายในครอบครัว ภาระหรือความรับผิดชอบในครอบครัว ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 ทศนะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านรายได้ ด้านเงินออม ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสวัสดิการในรูปแบบตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน และด้านการเกษียณอายุ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 3 แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้และเสริมทักษะ และด้านการสร้างสวัสดิการและแรงจูงใจ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

โดยในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 คำตอบจะกำหนดน้ำหนักของการให้คะแนนในส่วนนี้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ และนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถาม ครอบคลุมของเนื้อหา และแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการ

2. จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ทักษธรณี 15C จำนวน 30 คน โดยวิธีของ ครอนบาค (Cronbach Method) ที่มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า วิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา หรือ ครอนบาค อัลฟา (Cronbach Alpha) เป็นการทดสอบความเชื่อถือของชุดเครื่องมือที่วิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.897 ถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าความเชื่อมั่นสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ Pre-test ในการประชุมใหญ่ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเดือนมีนาคม 2551

2. ดำเนินการขออนุญาตเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการจัดประชุม ในการขอจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาจะเป็นผู้แจกแบบสอบถามจำนวน 144 ชุด ให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตของทักษธรณี 15C ที่เข้าร่วมประชุม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science Program) และนำผลการวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา ประกอบข้อมูลทางสถิติ โดยวิธีการทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์มีดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น ระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต จะมีชั้นของคะแนน คือ

1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยการใช้ค่า t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปลผล โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Method) ในรูปของตัวเลขที่เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายประกอบตารางข้อมูลสถิติ