

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อคุณภาพบริการ ของบริษัทประกันภัย กรณีศึกษาประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การให้คะแนนตัวแปร
- 3.6 สมมติฐานการวิจัย
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ของบริษัทประกันคุ้มครองภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 32,688 คน (แหล่งที่มา: ส่วนวิจัยและสถิติ ศูนย์สารสนเทศ สำนักงาน ค.ป.ภ)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณโดยสูตร Yamane ดังต่อไปนี้

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

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{32,688}{1 + 32,688(0.05)^2} = 395.16$$

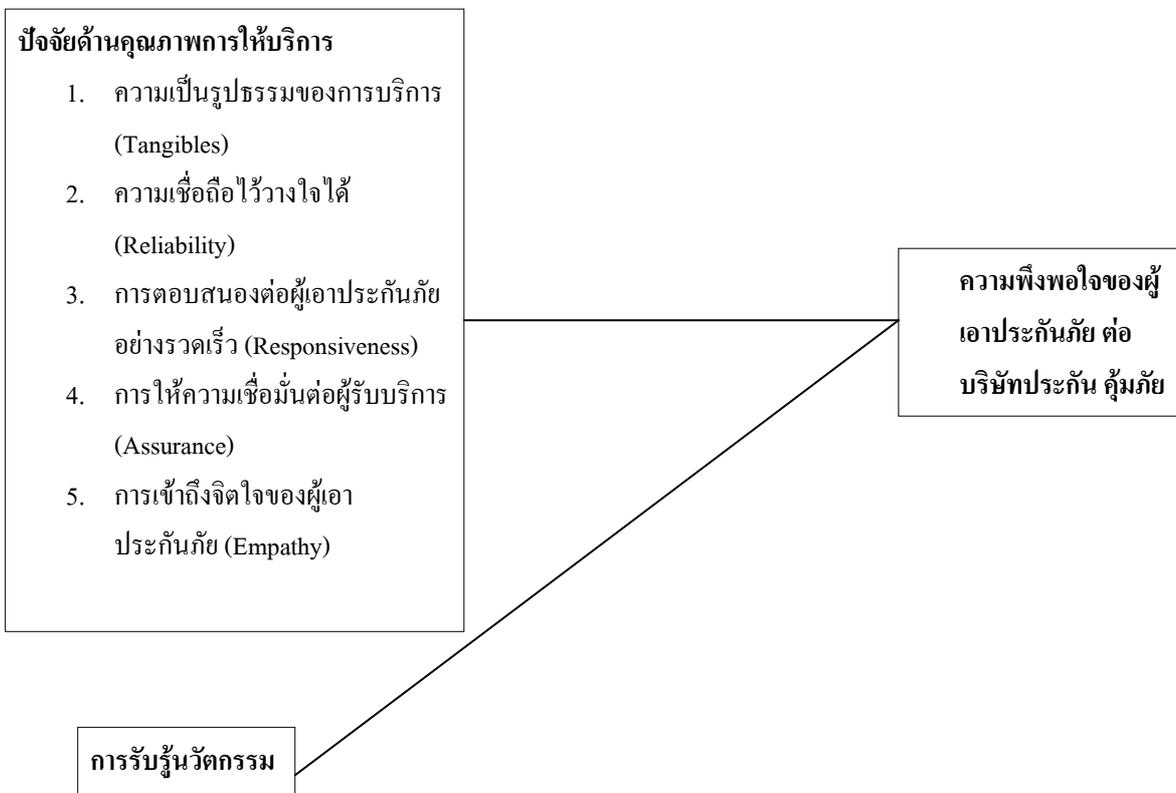
จากการคำนวณได้กลุ่มประชากรตัวอย่างเท่ากับ 396 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 396 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างชนิดที่ทราบโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่แต่ละประชากรจะถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวอย่าง (Probability sampling)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยได้นำกรอบแนวความคิดคุณภาพการบริการ และ เครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการ ที่เรียกว่า มาตรฐาน SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman, 1988)

โดยแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ จะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่

- ประเภทที่ทำประกันภัย
- รายละเอียดของรถยนต์ที่ทำประกัน
- สาเหตุของการทำประกันภัย
- แหล่งที่ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย
- ช่องทางในการติดต่อ
- เหตุผลในการเลือกช่องทางในการติดต่อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ บริษัทคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้เอาประกันภัยอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการเข้าถึงจิตใจของผู้เอาประกันภัย (Empathy)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ บริษัทคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับ การรับรู้นวัตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทฤษฎีภูมิ

ทำการรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ รวมถึงความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยจากโฮมเพจ, นิตยสาร, หนังสือพิมพ์, สอบถามจากผู้รู้ แล้วนำความรู้ที่ได้มาทำการสรุปให้ได้ใจความที่ถูกต้อง

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารโดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุม ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของภาษา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 50 คน แล้วนำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ โดยใช้ไปสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเอง รวมถึงใช้วิธีส่งแบบสอบถามผ่านทาง E-Mail และ จดหมาย โดยส่งไปยังข้อมูลของลูกค้า ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัทคุ้มภัยประกันภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาทั้งที่ไปสอบถามเองรวมถึงจากทาง E-mail และ จดหมาย ให้ครบ ตามจำนวนที่กำหนด จึงดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในแต่ละส่วน
 - ตรวจสอบให้คะแนนและลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามทั้งหมด
 - ทำการบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

3.6 การให้คะแนนตัวแปร

ในการกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดด้วยวิธีการวัดแบบ Rating Scale ผู้วิจัยจะทำการแบ่งเกณฑ์วัดระดับการรับรู้ของผู้เอาประกันภัยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับมาก	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	3	คะแนน
ระดับน้อย	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์วัดระดับการรับรู้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้วินัยองค์กร

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายพฤติกรรม ทักษะ และลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การหาร้อยละ
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐาน