

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงทดลองใช้รูปแบบการส่งเสริมของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขั้นตอนของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของการวิจัย ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

ช่วงที่ 1 การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย

1. ศึกษา ค้นคว้าทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการประกันชีวิตตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี
2. นำข้อมูลที่ได้กำหนดหัวข้อในการวิจัยกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดจากผู้เอาประกันภัย

3. นำข้อมูลที่ได้ปรึกษาจากที่ปรึกษา เพื่อสร้างแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิต 5 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต
 2. ด้านการบริการของบริษัท
 3. ด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อธุรกิจประกันชีวิต
 4. ด้านความมั่นคงของบริษัท
 5. ด้านการพิจารณาจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย
4. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
5. นำเครื่องมือไปทดลอง (Try out)

6. ปรับปรุงเครื่องมือที่ได้จากการทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูล

8. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์

9. ผู้วิจัยร่างรูปแบบส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี

ช่วงที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์แล้วนำผลมาประมวลเป็นรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต

1. นำรูปแบบที่ได้เข้าประชุมโดยใช้กระบวนการอภิปรายกลุ่ม เพื่ออนุมัติ

2. นำผลการอภิปรายกลุ่มมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1

ประชากร ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานีปี 2547
จำนวน 8 สาขาบริษัท จำนวน 2,404 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี
ปี 2547 จำนวน 332 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครซซีและมอร์แกน
(Krejcie and Morgan) ซึ่งสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนของแต่ละบริษัท
ดังปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาบริษัท

ลำดับที่	สาขาบริษัท	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (สาขาอุทัย)	300	42
2	บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (สาขาน่าน)	132	18
3	บริษัทฟิโนซ่าประกันชีวิต จำกัด (สาขาอุทัย)	510	70
4	บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (สาขาอุทัย)	391	54
5	บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (สาขาหนองคาย)	293	41
6	บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (สาขาอุทัย)	281	39
7	บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวรันส์ จำกัด (สาขาอุทัย)	365	50
8	บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (สาขาอุทัย)	132	18
	รวม	2,404	332

ที่มา : สำนักงานประกันภัยจังหวัดอุทัยธานี ปี 2547

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต

ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิต จำนวน 7 คน ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกผู้เชี่ยวชาญ ดังต่อไปนี้

1. เป็นหรือเคยเป็นนักวิชาการประกันภัย ระดับ 8 ขึ้นไป หรือ
2. เป็นหรือเคยเป็นนิติกร 8 ขึ้นไป หรือ
3. ผู้บริหารที่มีความรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันชีวิตไม่ต่ำกว่า 10 ปี หรือ
4. เป็นหรือเคยเป็นผู้จัดการสาขาของบริษัทประกันชีวิต ไม่ต่ำกว่า 10 ปี

4.1. นายสาธิต ประชากุล หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครสวรรค์ พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.2. นายบุญธรรม อาจเอี่ยม หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.3. นางอินดี แสนสุขสวัสดิ์ หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครนายก พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.4. นายสาธิต เมฆอรุณ นักวิชาการประกันภัย 8 ว สำนักประกันวินาศภัย กรมการประกันภัย พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.5. นายสนธยา คงจันทร์ นิติกร 8 ว กองนิติการ กรมการประกันภัย พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.6. นายชลรัตน์ โขยะสิทธิ์ นิติกร 8 ว กองนิติการ กรมการประกันภัย พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.7. นายธีรพันธุ์ ดวงพลอย นิติกร 8 ว กองนิติการ กรมการประกันภัย พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ช่วงที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต
2. ด้านการบริการของบริษัท
3. ด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อธุรกิจประกันชีวิต
4. ด้านความมั่นคงของบริษัท
5. ด้านการพิจารณาจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยกำหนดขอบข่ายเครื่องมือในการวิจัยภายใต้การแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ตามกรอบที่กำหนด

4. นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทางการวิจัย เพื่อตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความสมบูรณ์และความเหมาะสมของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้

4.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำวิจัยเป็นอย่างดี หรือ

4.2 เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต หรือ

4.3 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย หรือ

4.4 เป็นผู้มีความสามารถในทางภาษาไทยในด้านการใช้ภาษาเป็นอย่างดี

โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

4.4.1. ดร.สมภพ เจริญนทศ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการเขียน

4.4.2. ผศ. ดร.วิรัช จงอยู่สุข อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการเขียน

4.4.3. ผศ.ปรีชา สมนธิรักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการเขียน

4.4.4. ผศ.ธนิต มีศรีสวัสดิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา

4.4.5. นายสาธิต ประชากุล หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัด นครสวรรค์ พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

4.4.6. นายธีรพันธุ์ คงพลอย นิติกร 8 ว กองนิติการ กรมการ ประกันภัย พิจารณาตรวจแก้ไขด้านเนื้อหา

5. นำร่างแบบสอบถามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ โดยให้ผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิตใน จังหวัดชัยนาท จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.92

6. นำแบบสอบถามเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อขอความเห็นชอบ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ช่วงที่ 2 นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างมาสร้างเป็น รูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองการทำวิจัยจากสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้จัดการสาขาบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี
2. ขอความร่วมมือผู้จัดการสาขาบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี นำแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่าง
3. เก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่สุดจำนวน 332 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามสำหรับผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิต

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบคัดเฉพาะแบบที่ถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุดหรือไม่มีเลข = 1
3. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม SPSS

4. การแปลความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย ต่อบริษัทประกันชีวิต ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามใช้เกณฑ์ประมาณค่าของ (ประพัฒน์ จำปาไทย . 2530 : 30) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย

สถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)