

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการโดยผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนประชากรที่ไม่สามารถวัดได้เป็นตัวเลขที่แน่นอน

จากประชากรที่มีจำนวนไม่ชัดเจน ไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขที่แน่นอนได้นั้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือมีระดับความเชื่อมั่น 95 % ผู้วิจัยจึงได้ใช้ปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามแบบของ Taro Yamane ¹ ซึ่งได้กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างเกิดขึ้นได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05 จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง

¹Taro Yamane, Statistics: An Introductory Analysis (Singapore: Harper International Edition, 1960), p. 727.

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ ผู้ใช้บริการ ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากที่สำนักงานใหญ่มีผู้ให้บริการเข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม และเป็นจุดให้บริการหลักเพียงแห่งเดียวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ผู้มาใช้บริการจะสามารถติดต่อใช้บริการได้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (รถยนต์) โดยผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน 400 คนแรก ที่เข้ามาใช้บริการในเดือนมีนาคม 2550 ซึ่งจะเน้นเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีความเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความเชื่อถือได้มากที่สุด จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถแจกแจงตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

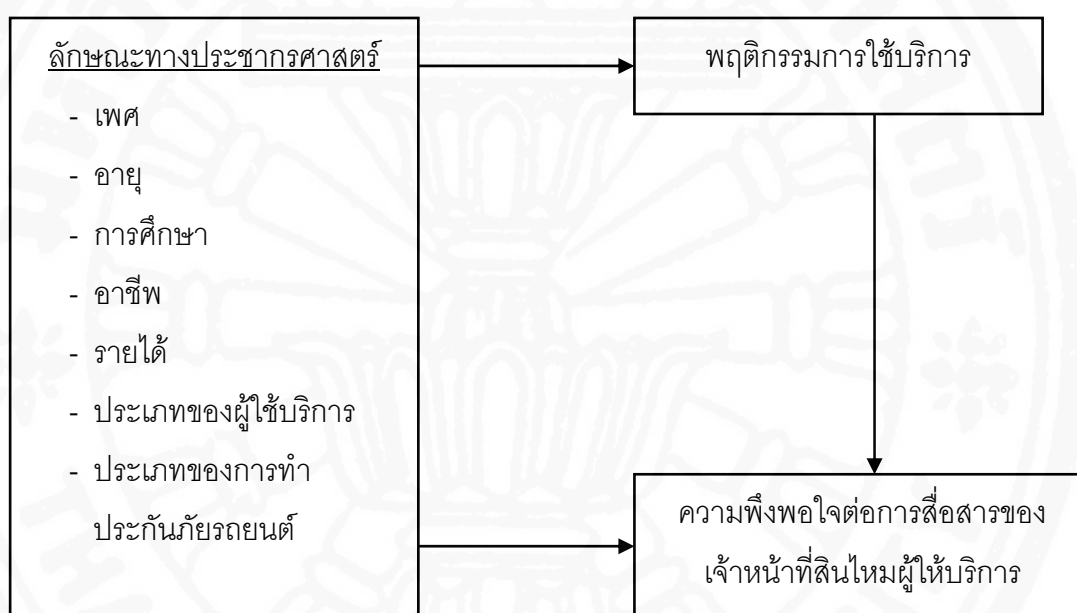
สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสมมติฐานการวิจัยแล้ว จึงสามารถแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 3.1
กรอบแนวคิดการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 1 ชุด ซึ่งมีทั้งชนิดคำถามปลายปิด (Close-ended Question) คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทการประกันภัย เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) รวมทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหม
รณนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ และเป็นคำถาม
ปลายเปิด (Open-Ended Question) จำนวน 1 ข้อ รวมทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการเป็น
ลูกค้า/คู่ค้า ของบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ประเภทการใช้บริการ วิธีการติดต่อที่ใช้
บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ามาใช้บริการแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม
ผู้ให้บริการ

เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการที่มีต่อพฤติกรรมสื่อสาร
ระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกว่ามีความพึงพอใจต่อ
ข้อความเหล่านี้อยู่ในระดับใด ตามมาตราการวัดของ Rensis Likert มีตัวเลือก 5 ระดับเป็น
ข้อความที่แสดงความรู้สึกในทางบวกหรือนิมาน มีคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วน
ประเมินค่า (Rating Scale)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร แบ่งระดับ
ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดตามความมากน้อย ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

นอกจากนี้ ยังกำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ย ของมาตรา
ส่วนประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

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

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย 0.80 ที่ได้นี้ มาใช้เพื่อบรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสินไหมทดแทน (รถยนต์) ของบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มาหาความเที่ยงตรง โดยให้รองศาสตราจารย์ อรทัย ศรีสันติสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โครงการเฉพาะบุคคล และรองศาสตราจารย์ ดร. ชินนะพงษ์ บำรุงทรัพย์ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์โครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัยทางวารสารศาสตร์ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหาและถ้อยคำภาษาที่ใช้ในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ ไปปรึกษากับผู้อำนวยการฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานบริการด้านสินไหมทดแทน (รถยนต์) มากกว่า 10 ปี โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรผู้ให้บริการด้านสินไหมทดแทน (รถยนต์) ของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นการทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยวิธีของ Cronbach Method โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เพื่อทดสอบว่าคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในระดับที่ใช้ได้หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้โปรแกรม SPSS วัดมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนของความพึงพอใจด้านวัจนภาษาได้ค่าเท่ากับ 0.849 ความพึงพอใจด้านอวัจนภาษาได้ค่าเท่ากับ 0.826 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้มีค่าใกล้เคียง 1.00 จึงยอมรับแบบสอบถามที่ทำการทดสอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีแหล่งที่มา ได้แก่

1. การศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. ข้อมูลจากการสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม โดยผู้วิจัยมอบแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่บริการสินไหม ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจง วัตถุประสงค์ และอธิบายขั้นตอน วิธีการแจกแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนในแต่ละวัน และจะเลือกเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไว้เป็นข้อมูลในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการประมวลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

นอกจากนี้ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Chi-Square test Independent Samples t-test และ F-test (One Way ANOVA) และนำมาวิเคราะห์โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05

จ่านักหอสมุด