

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดการวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey search) และได้แบ่งขั้นตอนออกเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,958 คน (ธนาคารนครหลวงไทย, 2552, ตุลาคม 19)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) จึงสามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีขั้นตอนของการได้มาของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 กำหนดจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมในการคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ยุทท ไกยวรรณ, 2545, หน้า 107 – 108) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ผลปรากฏ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวนลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
	(N)	(n)
1. ข้าราชการ	412	70
2. พนักงานบริษัทเอกชน	378	64
3. ธุรกิจส่วนตัว	734	125
4. เกษตรกรรม	298	51
5. อื่นๆ (นักเรียน นักศึกษา พ่อบ้าน แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป ค้าขาย)	136	23
รวม	1,958	333

ที่มา : (ธนาคารนครหลวงไทย, 2552, หน้า 1-2)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลผู้ทำการตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 6 ด้าน สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจากมากไปหาน้อยโดยมีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารูปแบบ ลักษณะ และวิธีการในการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้กำหนดขึ้น ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านเนื้อหาและการสร้างเครื่องมือพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ต่อไป

3. นำผลที่ได้พิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับความมุ่งหมาย (index of item objective congruence : IOC) (สุรชัย ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 243 – 244) โดยค่าดัชนีต้องมีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถนำไปใช้ได้ตามความมุ่งหมายของการวิจัย แต่ถ้ามีบางข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหา และภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ถูกเลือก จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น

5. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha – coefficient) ของครอนบาคซึ่งเท่ากับ 0.9817

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์ แล้วนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2553 และสามารถเก็บรวบรวมคืนได้ทั้งหมดวันที่ 10 มีนาคม 2553 เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดเตรียมเครื่องมือตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้พร้อม และจัดทำรหัสในแบบสอบถามให้ตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้ว เพื่อสะดวกในการตรวจสอบ

2. ขอนหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมด้วยแบบสอบถามขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อขออนุญาตให้ลูกค้าทำการกรอกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 ฉบับ และกำหนดเวลาในการรับคืนแบบสอบถามวันที่ 10 มีนาคม 2553

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งจำนวนของแบบสอบถามและข้อมูลในการกรอกแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับคืนมาอย่างละเอียด

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

1.3 วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี มาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50–5.00	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50–4.49	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50–3.49	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50–2.49	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.49	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.4.1 ลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง ใช้สถิติทดสอบค่าที (t – test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 162)

1.4.2 ลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่าง อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance) การทดสอบเอฟ (F – test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) (กัลยา วานิชบัญชา, 2545, หน้า 333)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีทางสถิติ ดังนี้

1. สูตรคำนวณจำนวนแต่ละกลุ่ม/ชั้น

$$\text{จำนวนแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม/ชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

2. การหาขนาดตัวอย่าง โดยสูตรของยามานะ (Yamane)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อน

3. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 243 – 244)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรมเป้าหมาย
$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
$\sum S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_x^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนข้อแบบสอบถาม

5. ค่าร้อยละ (percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f	แทน	ความถี่
n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

6. คะแนนเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

7. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2544, หน้า 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

8. สูตรการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (สุวีย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 277 – 299)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}, \quad df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา การแจกแจงที (t – distribution)
\bar{x}_1, \bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ

9. สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (ยุทธ ไทยวรรณ, 2545, หน้า 107 – 108)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติในการพิจารณา การแจกแจงเอฟ (F - distribution)
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between groups)
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within groups)

10. สูตรการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) เพื่อการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 333)

$$LSD = t_{\left(\frac{\alpha}{2}, df\right)} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{\left(\frac{\alpha}{2}, df\right)}$	แทน	ค่าจากตารางการแจกแจงที่ที่ระดับนัยสำคัญ α และ รายได้ต่อเดือน ชั้นแห่งความอิสระ ν
$df = \nu$	แทน	ชั้นแห่งความอิสระของความผันแปรภายในกลุ่ม หรือความคลาดเคลื่อนของการทดลอง
MSE	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อน
n_i, n_j	แทน	ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ i และ j ตามลำดับ