

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษาและวิเคราะห์โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงพัฒนาธุรกิจของตนให้มีความสอดคล้องและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันภัย วิจัยครั้งนี้โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตกรุงเทพมหานคร ประมาณ 526,000 ราย (คำนวณจากผลการรับประกันภัยรถยนต์โดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย จำแนกตามจังหวัดปี 2549 ซึ่งมีจำนวนกรมธรรม์ของจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,854,703 ราย คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 25.91% ของทั้งประเทศ) จากจำนวนผู้เอาประกันภัย ทั้งประเทศ 2,033,508 ราย (กองนโยบาย และระบบสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ 2544) โดย การแบ่งประชากรออกเป็น 7 กลุ่ม ตามสัดส่วนจำนวนกรมธรรม์ที่ 25,000 ราย และเบี้ยประกันภัย รับโดยตรง 250,000,000 บาท หรือสูงกว่าอย่างใดอย่างหนึ่งของบริษัทประกันวินาศภัย โดยกลุ่มแรก เป็นผู้ที่ทำประกันภัย กับบริษัทวิริยะประกันภัยจำกัดกลุ่มที่สองเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่สามเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด กลุ่มที่สี่เป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่ห้าเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัทประกันคุ้มครอง จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่หกเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่เจ็ดเป็นผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยอื่น

ตาราง 1 แสดงประมาณการประชากรที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มที่	บริษัทประกันภัย	การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ				
		จำนวนผู้ทำประกันภัยทั้งหมด			เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		จำนวนประชากร			(หน่วย : พันบาท)	
		ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	ร้อยละ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ
1	วิริยะประกันภัย	348,982	90,300	17.2	5,236,210	1,356,700
2	สินมั่นคง ประกันภัย	142,620	36,800	7.0	1,594,475	413,100
3	สัมพันธ ประกันภัย	129,850	33,500	6.4	1,130,661	292,900
4	กรุงเทพ ประกันภัย	119,821	31,000	5.9	1,906,778	494,000
5	ประกันคุ้มภัย	110,002	28,400	5.4	1,516,868	393,000
6	ทิพยประกันภัย	106,191	27,500	5.2	1,594,475	252,300
7	อื่น ๆ	1,076,042	278,500	52.9	1,130,661	2,882,400
	รวม	2,033,508	526,000	100.0	1,906,778	6,084,400

ขนาดตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ซึ่งคำนวณหาได้ดังนี้

เมื่อ

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

n = จำนวนตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร
e = ค่าความคาดเคลื่อน

$$\text{จำนวนตัวอย่าง } n = \frac{526,000}{1 + 526,000(0,05)^2}$$

$$= 400 \text{ ราย}$$

วิธีการเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำนวน 400 ราย จากจำนวนประชากรของผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 526,000 ราย โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ 7 กลุ่ม ตามสัดส่วน จำนวนกรมธรรม์ที่ 25,000 ราย และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง 250,000,000 บาท หรือสูงกว่าของบริษัทประกันวินาศภัย จากนั้นจึงทำการสุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งได้มีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนกับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการเลือกจำนวนตัวอย่างของผู้ทำประกันภัยในแต่ละกลุ่ม

กลุ่มที่	บริษัทประกันภัย	จำนวนตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์	
		ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
1	วิริยะประกันภัย	17.2	69 ราย
2	สินมั่นคงประกันภัย	7.0	28 ราย
3	สัมพันธ์ประกันภัย	6.4	25 ราย
4	กรุงเทพประกันภัย	5.9	24 ราย
5	ประกันคุ้มภัย	5.4	22 ราย
6	ทิพยประกันภัย	5.2	21 ราย
7	อื่น ๆ	52.9	211 ราย
	รวม	100.0	400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยนั้นจะใช้แบบสอบถาม โดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบความคิดของการวิจัย ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ลักษณะของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบได้แก่ ประเภทและรายละเอียดของรถยนต์ที่ทาประกัน สาเหตุของการทำประกันภัย แหล่งที่ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย ช่องทางในการติดต่อ และเหตุผลในการเลือกช่องทางในการติดต่อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยจะเป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นการจัดอันดับความสำคัญในแต่ละเรื่องแต่ละหัวข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 คือ ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 คือ ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 คือ ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเป็นการถามความคิดเห็นในลักษณะอิสระ ข้อถามเป็นแบบปลายเปิดในส่วนของรูปแบบของคำถามนั้นจะมีทั้งที่เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ คำถามแบบเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น และคำถามแสดงความคิดเห็น และมีมาตรวัดแต่ละตัวสามารถใช้แปลผลทางสถิติได้ต่างกับการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการ

สร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารโดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมความสมบูรณ์ และความถูกต้องของภาษา
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 50 คน แล้วนำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม
7. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการปฏิบัติเพื่อเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสำรวจแบบเผชิญหน้าโดยจัดเตรียมคณะทำงานภาคสนามประมาณ 3 คน เพื่อให้เป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ที่อยู่ตามอาคารสำนักงาน และบ้านพักอาศัย โดยก่อนที่คณะทำงานจะออกไปแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการซักซ้อมความเข้าใจและเงื่อนไขในการใช้แบบสอบถาม อีกทั้งได้มีการแจ้งกำหนดเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลให้คณะทำงานเข้าใจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2550 – 31 มกราคม 2551 ในส่วนของการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่ม และได้กำหนดจำนวนตัวอย่าง ที่จะทำการสำรวจทั้งสิ้น 400 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะมีการนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Window) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังขั้นตอนต่อไปนี้

การลงรหัสข้อมูล

เป็นการแปลงข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามให้อยู่ในรูปข้อมูลที่เป็นตัวเลขโดยนำมาลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป

การจัดกลุ่มข้อมูล

เป็นการปรับเปลี่ยนค่าข้อมูลของตัวแปรบางตัว เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลของตัวแปร ออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามที่ต้องการ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูล

การเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติเชิงพรรณนา เป็นการนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ในรูปของตารางแผนภูมิ โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ และพฤติกรรมการทำงานประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปและพฤติกรรมการทำงานประกันภัยรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม และ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม

- สถิติเชิงอนุมานเป็นการทดสอบสมมติฐาน ของความแตกต่างของ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย โดยกำหนดระดับ นัยสำคัญของการ ทดสอบที่ระดับ 0.05 ถ้าทดสอบพบค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการนัยสำคัญ (Least Significant Difference - LSD) ในการกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัด ด้วยวิธีการวัดแบบ Rating Scale ผู้วิจัยจะทำการแบ่งเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจของผู้เอา ประกันภัย ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการวัดความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผล

จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในแบบสอบถามตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของ บริษัทประกันภัย ได้ผลดังนี้คำถามเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย จำนวน 20 ข้อมีความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.96