

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัย เรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากที่ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ในบทนี้จะได้กล่าวถึงวิธีดำเนินงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการโดยมีลำดับในการนำเสนอ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัย (non-life insurance) ประกอบด้วย 3 ประเภท ดังนี้ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลการประกันวินาศภัย ณ เดือนมกราคม – มิถุนายน 2555 จำนวน 4,710,129 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรต้องมี ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2551:14) โดยได้แบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ประเภทคือ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด โดยมีจำนวนการประกันวินาศภัย 4,710,129 คน 598,946 คน และ 441,583 คน ตามลำดับ มีสูตรคำนวณดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ = 0.0409)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{4,710,129}{1+4,710,129(0.0409)^2}$$

$$n = 597.720661 \approx 600 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยมีวิธีคำนวณตามสูตรดังนี้

$$\text{ตัวอย่างผู้บริ โภคแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนผู้บริ โภคแต่ละกลุ่ม} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนผู้บริ โภคทั้งหมด}}$$

โดยสุ่มแบบสัดส่วน

แทนค่าตามสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากร

การประกันวินาศภัย	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
การประกันภัยรถยนต์	3,669,600	467	77.83
การประกันภัยอัคคีภัย	598,946	76	12.67
การประกันภัยเบ็ดเตล็ด	441,583	57	9.5
รวม	4,710,129	600	100

จากตารางที่ 3.1 ผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัย (non-life insurance) ประกอบด้วย 3 ประเภท ดังนี้ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลการประกันวินาศภัย ณ เดือนมกราคม – มิถุนายน 2555 จำนวน

4,710,129 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรต้องมี ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2551:14) เท่ากับ 600 คน โดยแบ่งจำนวนผู้บริโภคกลุ่มการประกันภัยรถยนต์มีจำนวนประชากร เท่ากับ 3,669,600 คน โดยเทียบวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 467 คน คิดเป็นร้อยละ 77.83 จำนวนผู้บริโภคกลุ่มการประกันภัยอัคคีภัยมีจำนวนประชากร เท่ากับ 598,946 คน โดยเทียบวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 และจำนวนผู้บริโภคกลุ่มการประกันภัยเบ็ดเตล็ดมีจำนวนประชากร เท่ากับ 441,583 คน โดยเทียบวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

2. ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาปัจจัยอุปสงค์การบริการประกันวินาศภัย มีตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตัวแปรตาม คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร และ การเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง การเอาใจใส่ลูกค้า การรับประกัน และภาพลักษณ์ของการบริการ

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเอง ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และมูลค่าจ่ายที่ทำประกัน ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed end)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค ของผู้บริโภครที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

การตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ที่ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของ Likert ดังนี้

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

ผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับ จากการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น (Class Interval) (วิจิต อุอัม: 2550) ดังนี้

ระดับชั้น	แสดงความคิดเห็น
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้งานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอนและวิธีการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค การใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ รวมถึงการนำสินค้าและ

บริการมาใช้ประโยชน์เพื่อ การบริโภคซึ่งไม่ได้หมายความว่าความถึงการรับประทานอาหาร อย่างที่คนทั่วไปเข้าใจแต่เพียงอย่างเดียว การใช้บริการอย่างอื่นสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งสิ้นเปลืองไปเพื่อประโยชน์แก่นุญยไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมถือเป็นการบริโภคการบริการของประกันวินาศภัยนั่นเอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย และตำราต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของ ครอนบัก (Cronbach) เพื่อหาค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Internal Reliability) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ ครอนบักเท่ากับ 0.988 มากกว่าค่ามาตรฐานต่ำสุดที่ 0.80 ที่แนะนำสำหรับการวิจัยพื้นฐาน การมีค่าความเชื่อมั่นสูง แสดงว่า เครื่องมือสามารถให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอคงที่ไม่ว่าจะใช้วัดกี่ครั้งก็ตาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามนี้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับผู้บริโภค

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คนแล้ว ผู้ศึกษาจึงดำเนินการจัดการกับข้อมูลดังกล่าวเป็นขั้นตอนต่อไป

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended)

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษานำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและอุปสงค์ของผู้บริโภคบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและเสนอเป็นตารางมีคำบรรยายประกอบ ตามวัตถุประสงค์ที่ 1

2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและเสนอเป็นตารางมีคำบรรยายประกอบ ตามวัตถุประสงค์ที่ 2

3. การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงสามารถเขียนได้ดังนี้ ตามวัตถุประสงค์ที่ 3

กำหนดสมการดังนี้

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

$$Y_3 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

โดยที่ Y_1 คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Y_2 คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

Y_3 คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดในเขตกรุงเทพมหานคร

β_0 คือ ค่าคงที่ของสมการถดถอย

β_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเพศ

X_1 คือ เพศ (หญิง = 1, ชาย = 0)

β_2 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอายุ

X_2	คือ	อายุ (ปี)
β_3	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรระดับการศึกษา
X_3	คือ	ระดับการศึกษา (ปริญญาตรีขึ้นไป =1, อื่นๆ =0)
β_4	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอาชีพ
X_4	คือ	อาชีพ (พนักงานบริษัทเอกชน =1, อื่นๆ =0)
β_5	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
X_5	คือ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
β_6	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรจำนวนสมาชิกในครอบครัว
X_6	คือ	จำนวนสมาชิกในครอบครัว (คน)
ε	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อน

4. สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ในการทดสอบและวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแต่ละคู่ โดยใช้ Post-hoc Comparison ด้วยวิธี LSD (Least Significance Difference) ตามวัตถุประสงค์ที่ 2

5. ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการตามหลักแนวคิดของ Miles and Huberman (1984) ดังนี้

5.1 การลดทอนข้อมูล (Data reduction) ผู้วิจัยดำเนินการ โดยถอดข้อความจากแบบสอบถาม จากนั้น ทำการลดทอนให้เหลือเฉพาะข้อมูลที่ต้องการตามโครงสร้างคำถามสำหรับกลุ่มเป้าหมายในแบบสอบถามแต่ละท่าน จำนวน 5 ท่าน

5.2 จัดระเบียบข้อมูล (Data display) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของแต่ละคน ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายของกรอกแบบสอบถามที่ได้ทำการลดทอนข้อมูลแล้วมาจัดทำเป็นข้อสรุปย่อยของแต่ละคน จากนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการเป็นบทสรุปย่อยและบทสรุปสุดท้ายของแต่ละคนในแต่ละคำถาม

5.3 การหาข้อสรุปและการตีความ (Conclusion interpretation) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยพิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล

จากนั้น ผู้วิจัยทำการสรุปเป็นบทสรุปสุดท้ายโดยได้ทำการวิเคราะห์ตามโครงสร้างคำถามในแบบสอบถามในขั้นตอนการหาข้อสรุปและตีความนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงและตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวความคิดและสมมติฐานเพื่อยืนยันข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณหรือให้คำตอบที่การวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถให้คำตอบได้

