

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของผู้บริโภคในเขตสาทร” ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในอาคารสำนักงานแห่งใหญ่ 5 แห่ง ได้แก่ อาคาร ที พี ไอ ทาวเวอร์ อาคาร เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ อาคาร ไทย ซี ซี ทาวเวอร์ อาคาร สาทรซิตี ทาวเวอร์ และอาคาร ลุมพินี ทาวเวอร์ ในเขตสาทร ที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ จำนวน 400 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคในเขตสาทร สาเหตุที่ศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชนเพราะเป็นกลุ่มที่ทำประกันชีวิตมากที่สุด

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sampling size) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (quota sampling) จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) เพื่อเลือกอาคารสำนักงานแห่งใหญ่ ตามถนนสายหลัก ในเขตสาทร จำนวน 11 สาย ได้แก่ ถนนจันทร์ ถนนสาทรใต้ ถนนนางลิ้นจี่ ถนนพระรามสี่ ถนนเจริญกรุง ถนนสาทรประติศฐ์ ถนนอาคารสงเคราะห์ ถนนเย็นอากาศ ถนนเชื้อเพลิง ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ และถนนเหนือ-ใต้ โดยเลือกถนนสาย

หลัก 3 สาย ตามระดับความเจริญทางเศรษฐกิจ จาก 11 สาย ได้แก่ ถนนจันทร์ ถนนสาทรใต้ และ ถนนพระรามสี่ สาเหตุที่เลือกเฉพาะถนน 3 สายหลักนี้เนื่องจากมีอาคารสำนักงานใหญ่ๆ หลายแห่ง ซึ่งถือเป็นศูนย์รวมทางเศรษฐกิจของเขตสาทร จากนั้นเลือกอาคารสำนักงานแห่งใหญ่ จากถนนที่ ได้เลือกไว้ ดังนี้ ถนนจันทร์ ได้แก่ อาคาร ที พี ไอ ทาวเวอร์ ถนนสาทรใต้ ได้แก่ อาคาร เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ อาคาร ไทย ซี ซี ทาวเวอร์ และอาคาร สาทร ซิตี้ ทาวเวอร์ ถนนพระรามสี่ ได้แก่ อาคาร ลุมพินี ทาวเวอร์ จากนั้นกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของแต่ละอาคาร อาคารละ 80 คน เท่าๆ กัน ส่วนวิธีการให้ได้มาซึ่ง กลุ่มตัวอย่างของประชากรในแต่ละอาคาร ได้ใช้วิธีเลือกแบบโควต้า (quota sampling)

ขั้นที่ 2 ในขั้นตอนสุดท้ายใช้วิธี การสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) เพื่อกระจาย แบบสอบถามไปตามอาคารต่างๆ ตามที่ได้แบ่งไว้ เพื่อให้ได้ครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทศนคติต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ทำประกันแบบสะสมทรัพย์ที่มีต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร วารสารประกันชีวิต แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิคืออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมในการใช้ภาษา เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไข

5. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วทำการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามนั้นสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (try-out) เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8804

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลเองและได้จัดหาผู้ช่วยวิจัยอีส่วนหนึ่ง โดยที่ชี้แจงเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนออกไปเก็บข้อมูลจริงเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่องของขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยจะคอยชี้แจงและอธิบายข้อคำถามต่างๆ ให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ
2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลกลับมาภายใน 30 วัน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลผล โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติของสังคมศาสตร์ (SPSS / PC+) และได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการทางสถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) อธิบายลักษณะข้อมูลต่างๆ ได้แก่ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้

1.2 ทักษะคิดต่อส่วนประกอบการตลาดของประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ในด้าน ผลผลิตกำไร ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

1.3 กระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ในด้าน การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังซื้อ

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานต่างๆ ตามที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างกระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของผู้บริโภคในเขตสาทร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test และ F-test หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

สมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะคิดที่มีต่อส่วนประกอบการตลาดของประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กับกระบวนการตัดสินใจทำประกันแบบสะสมทรัพย์ ของผู้บริโภคในเขตสาทร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (product moment correlation coefficient)