

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด และบริษัทวิริยะประกันภัยจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ บริษัทสัมพันธ์ประกันภัย จำกัด และบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ ระหว่างผู้ทำประกันภัย บริษัทสัมพันธ์ประกันภัย จำกัด กับ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด โดยมีกระบวนการ และขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และมีการทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด จำนวน 100 คน และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด จำนวน 130 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จากกลุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608-609) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด จำนวน 80 คน และบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด จำนวน 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 5 ข้อ

2.2 การตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ จำนวน 4 ข้อ

2.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ รวม 4 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 19 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.824

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์ กับ บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูล จำนวน 177 ฉบับ และขอรับคืนด้วยตนเองได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 177 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , F-test และ χ^2 (ไคสแควร์) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
3. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์จำแนกตามบริษัทประกันภัย และลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
5. เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ระหว่างบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด โดยใช้ χ^2 (ไคสแควร์)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test , Tukey's HSD test และ χ^2 (ไคสแควร์) ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\text{เมื่อ } \bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร SD} = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n} \right]^2}$$

- เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน
 $\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนนแต่ละ
จำนวนที่ยกกำลังสอง
n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- เมื่อ t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ
กลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance)

(Best and Kahn, 1998 , p. 406)

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

- เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (Variance ratio)
 MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Tukey (Tukey's HSD test) (นิภา เมธาวีชัย, 2542, หน้า 131)

$$\text{สูตร HSD (or Q)} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{(MS_w/2)(1/n_1 + 1/n_2)}}$$

เมื่อ HSD = Honestly Significant Difference
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

6. ไคสแควร์ (นิภา เมธาวีชัย, 2542, หน้า 155)

$$\text{สูตร } \chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

เมื่อ χ^2 = สถิติทดสอบไคสแควร์
 O_i = ค่าความถี่ที่สังเกตจากตัวอย่าง
 E_i = ค่าคาดหวังตามทฤษฎี

