

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (purposive random sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต และตำแหน่งงาน จำนวน 7 ข้อ

2.2 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

2.2.1 นโยบายการบริหารงานของบริษัท

2.2.2 สภาพการทำงาน

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้า

2.2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 29 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.073

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยุรยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 132 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง โดยวิธีการเก็บแบบสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้ค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย () ของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย () ของคะแนนแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \\ &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน} \\ &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad SD &= \\ SD &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน} \\ &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนนแต่ละจำนวน} \\ &\quad \text{ที่ยกกำลังสอง} \\ &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร $t =$

$t =$ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
, $=$ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
, $=$ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
, $=$ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร $F =$

$F =$ อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
 $=$ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 $=$ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สูตร $LSD =$

$LSD =$ Least Significant Difference
 $t =$ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 $=$ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
, $=$ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2