

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เอาประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ บริษัท AIA ประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกมาจากประชากรโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญจากบริษัทประกันชีวิตทั้ง 2 แห่ง ๆ ละ 200 ราย รวมทั้งหมด 400 ราย โดยมีเงื่อนไขในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นลูกค้ำที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็น ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนบุคคลที่อยู่ได้รับความรับผิดชอบ
- 2) ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ของลูกค้ำที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลประกอบด้วย มูลค่าทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ รายจ่าย
- 3) ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้ำที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ผลตอบแทนด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุที่ได้รับ อัตราเบี้ยประกันอุบัติเหตุ การให้คำชี้แจงแนะนำ ประึกษาเกี่ยวกับผลประโยชน์ความมั่นคงของบริษัทที่รับประกันภัย ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเบิกค่ารักษาพยาบาล

3.3 วิธีการศึกษา แยกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

- 1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการศึกษาของลูกค้าได้แก่ ข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ทำประกันอุบัติเหตุ
- 2) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่และค่าเฉลี่ย สำหรับลักษณะค่าความถี่มีคำตอบให้เลือกแบ่งเป็น 5 ระดับ เป็นมาตรา ส่วนประมาณค่าของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scaling) คือความพอใจในระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงคุณภาพของบริษัทโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละลำดับดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

หลังจากได้คะแนนวัดระดับความสำคัญแล้ว จะนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์และแปลความหมายหาค่าเฉลี่ยโดยใช้แนวคิดของ Likert Scale เพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัยผู้ซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการแปรผลของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (อภินันท์ จันตะณี, 2538 : 183)

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved