

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง มีแผนดำเนินการและวิธีการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ซื้อที่ทำประกันภัยโรคร้ายและอาศัยอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่ และทำประกันดังกล่าวกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ บริษัท AIA ประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ และบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกมาจากประชากรโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ จากบริษัทประกันชีวิต ทั้ง 3 แห่งๆ ละ 100 ราย รวมทั้งหมดจำนวน 300 ราย

#### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มี 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย

1) ข้อมูลทั่วไป และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง ของลูกค้าที่ทำประกันภัยโรคร้ายแรง ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- อัตราเบี้ยประกันภัย
- ทุนประกัน
- จำนวนครั้งที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรง

- จำนวนบุคคลที่อยู่ในวัยพึ่งพา (เด็กและคนชรา) ที่ต้องรับผิดชอบ
- เคยมีญาติพี่น้องที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรง
- เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง
- ความน่าเชื่อถือของตัวแทน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรง
- ชื่อเสียงของบริษัทประกันต่อการตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรง
- เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ประกันภัยโรคร้ายแรง
- ความพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันภัยโรคร้ายแรง แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย

#### ปัจจัยด้านสถานที่

##### 1.1 บริษัทที่รับประกันภัย

- 1) ความมั่นคงของบริษัทที่รับประกันภัย
- 2) ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ
- 3) จำนวนสาขาที่ให้บริการมาก
- 4) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม

#### ปัจจัยด้านบุคลากร

##### 1.2 พนักงานของบริษัทประกันภัย

- 1) พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ
- 2) พนักงานของบริษัทประกันภัยมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้
- 3) การบริการหลังการขายที่ประทับใจของ พนักงานของบริษัทประกันภัย
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเบิกค่ารักษาพยาบาล

### ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกัน

#### 1.3 ผลตอบแทนด้านความคุ้มครองโรคร้ายแรงที่ได้รับ

- 1) มีการระบุผลตอบแทนและเงื่อนไขของการจ่ายเงินประกันภัยชัดเจน
- 2) ได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินกับทางธนาคาร
- 3) มีทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี ทั้งรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน และรายเดือน
- 4) เบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่อาจได้รับ

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

#### 1.4 การให้บริการของบริษัทที่รับประกันภัย

- 1) การจ่ายเบี้ยประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น สามารถจ่ายผ่านทางธนาคารได้ทุกธนาคาร
- 2) การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้เอาประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 3) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้
- 4) มีบริการให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมง

### ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

#### 1.5 การส่งเสริมการตลาด

- 1) มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์
- 2) มีการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 3) มีพนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูลต่างๆ
- 4) มีการให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าเดิมที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาก่อน เช่น ส่วนลด

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันภัยโรคร้ายแรง ได้แก่ ข้อมูลภายในของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ประกอบด้วย ข้อมูลเงื่อนไขการทำประกันภัยโรคร้ายแรง , ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการทำประกันภัยโรคร้ายแรง

### 3.3 วิธีการศึกษา แยกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

#### 3.3.1 เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ซื้อประกัน โรคร้ายแรงของประชาชน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการศึกษาของลูกค้าได้แก่ ข้อมูลทั่วไป หรือ ข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้าที่ทำประกันภัยโรคร้ายแรง

2) วิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตาราง

#### 3.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันโรคร้ายแรงของประชาชน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลด้านอัตราเบี้ยประกันภัยโรคร้ายแรง ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลลูกค้าที่ทำประกันภัยโรคร้ายแรง

2) วิเคราะห์ข้อมูล มี 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 ใช้วิธีการทดสอบไค - สแควร์ โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

วิธีที่ 2 ใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regressions Analysis) หารูปความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่กำหนดการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำหนดในสมการ

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง

$$S = a + bA + cHS + dE + eO + fHR + gN + hY + iP + jQ + kM + IT + mU + nR + u$$

โดยที่ S = ทุนประกันภัยโรคร้ายแรง (บาท/ปี)

A = อายุของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง (ปี)

HS = อัตราเบี้ยประกันภัยโรคร้ายแรง (บาท/ปี)

E = ระดับการศึกษา

O = อาชีพ

HR = สถานภาพ

0 = ไม่สมรส

1 = สมรส

N	=	เพศ
		0 = ชาย
		1 = หญิง
Y	=	รายได้ (บาท/เดือน)
P	=	จำนวนครั้งที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรง
Q	=	ความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันภัยโรคร้ายแรง
		0 = ไม่มีผล
		1 = มีผล
M	=	เคยมีญาติพี่น้องที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรงมาก่อน
		0 = ไม่เคย
		1 = เคย
T	=	ชื่อเสียงของบริษัทประกันต่อการตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรง
		0 = ไม่มีผล
		1 = มีผล
U	=	เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง
		0 = ไม่เคย
		1 = เคย
u	=	ค่าความคาดเคลื่อน
a	=	ค่าคงที่ (Constant)
b,c,d,e,f,g,h,i	=	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### 3.3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันกับการซื้อประกันโรคร้ายแรง

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ ในส่วนที่เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันกับการซื้อประกันโรคร้ายแรง ทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่

#### ปัจจัยด้านสถานที่

##### 1.1 บริษัทที่รับประกันภัย

- 1) ความมั่นคงของบริษัทที่รับประกันภัย
- 2) ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ
- 3) จำนวนสาขาที่ให้บริการมาก
- 4) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม

#### ปัจจัยด้านบุคลากร

##### 1.2 พนักงานของบริษัทประกันภัย

- 1) พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ
- 2) พนักงานของบริษัทประกันภัยมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ และไว้ใจได้
- 3) การบริการหลังการขายที่ประทับใจของ พนักงานของบริษัทประกันภัย
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเบิกค่ารักษาพยาบาล

#### ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกัน

##### 1.3 ผลตอบแทนด้านความคุ้มครองโรคร้ายแรงที่ได้รับ

- 1) มีการระบุผลตอบแทนและเงื่อนไขของการจ่ายเงินประกันภัยชัดเจน
- 2) ได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินกับทางธนาคาร
- 3) มีทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี ทั้งรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน และรายเดือน
- 4) เบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่อาจได้รับ

## ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

### 1.4 การให้บริการของบริษัทที่รับประกันภัย

- 1) การจ่ายเบี้ยประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น สามารถจ่ายผ่านทางธนาคารได้ทุกธนาคาร
- 2) การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้เอาประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 3) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้
- 4) มีบริการให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมง

## ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

### 1.5 การส่งเสริมการตลาด

- 1) มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์
- 2) มีการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 3) มีพนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูลต่างๆ
- 4) มีการให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าเดิมที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาก่อน เช่น ส่วนลด

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยให้ลูกค้าเลือกความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันกับการซื้อประกันโรคร้ายแรง โดยจะแบ่งเป็นสองส่วนดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง ให้ลูกค้าเลือกความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงจากปัจจัยหลักในด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกัน ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยให้เรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรกตามลำดับความพึงพอใจ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือกดังนี้

อันดับที่	ค่าของตัวเลข	ความสำคัญของปัจจัย
1	1	มีความสำคัญมาก
2	2	มีความสำคัญปานกลาง
3	3	มีความสำคัญน้อย

ส่วนที่สอง ให้ผู้กล้าเลือกความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงในแต่ละด้านจากปัจจัยหลักในด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกัน ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยให้เรียงลำดับความสำคัญ 4 อันดับตามลำดับความพึงพอใจ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือกดังนี้

อันดับที่	ค่าของตัวเลข	ความสำคัญของปัจจัย
1	1	มีความสำคัญมาก
2	2	มีความสำคัญปานกลาง
3	3	มีความสำคัญน้อย
4	4	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย โดยจัดเรียงลำดับความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยที่ได้คะแนนรวมมากที่สุด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ และใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปตาราง