

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษา โดยทำการสอบถามลูกค้าผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนบุคคล กับบริษัทประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์ ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับ บริษัท เอ ไอ เอ จำนวน 100 ราย กับลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 100 ราย โดยแต่ละกลุ่มทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ สำนักงานภาคเหนือและธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานภาคเหนือ

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามี 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะประกอบด้วยส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เช่น เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. และกับธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. และกับธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมค้นคว้าจากเอกสารบทความ ข้อมูลทางสถิติของสถาบันประกันชีวิต ข้อมูลกรมการประกันภัย และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บข้อมูลจากสำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินงานอยู่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้

- 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ (frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ในการอธิบาย
- 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัท เอ ไอ เอ และ ธนาकारไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ ระยะเวลาของการรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคาร จำนวนทุนประกันชีวิต ลักษณะและวิธีการชำระค่าเบี้ยประกัน แหล่งข่าวสารในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และเหตุผลที่เลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท เอ ไอ เอ และธนาคารไทยพาณิชย์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ

- 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัท เอไอ เอ และธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยหลัก ดังนี้คือ

1.1) ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ประกอบด้วย

- การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้
- ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต
- การเบิกค่ารักษาพยาบาลอื่นเนื่องจากอุบัติเหตุ
- ระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรมธรรม์

1.2) ปัจจัยด้านความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ และเสียชีวิต

1.3) ปัจจัยด้านความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต

1.4) ปัจจัยด้านระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกัน

1.5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของบริษัทประกันชีวิต

ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีผลหรือไม่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่และร้อยละ และยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ ไอ เอ และธนาคารไทยพาณิชย์ โดยใช้สถิติไคส์แควร์ (χ^2)

4 การศึกษาความพึงพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยหลักเกณฑ์วัดความพึงพอใจโดยวิธีไลเคอร์ท (Likert Scale) โดยให้ลูกค้าตอบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย และให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ในการแปลความหมายของระดับคะแนน ใช้คะแนนที่ได้ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ โดยมีหลักการแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00-1.49	น้อย
1.50-2.49	ปานกลาง
2.50-3.00	มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved