

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 กรอบแนวคิดและแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

3.1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจมีกรอบแนวคิดดังนี้



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาถึงพฤติกรรมการขับขี่และการทำประกันภัยรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบและประเภทของประกันภัยที่ทำ อายุของรถยนต์ที่ทำประกันภัย ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย ระยะเวลาในการทำประกันภัย ช่องทางในการทำประกันภัย ค่าเบี้ยประกันทั้งหมดที่ต้อง ช่องทางในการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัย ทั้งในเรื่องของบริษัทประกันภัยที่ เคยใช้บริการ และแหล่งที่ได้รับข้อมูลในการทำประกันภัย

ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยทำการศึกษาเกี่ยวกับ อัตราค่าเบี้ยประกันภัย โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่าของค่าเบี้ยประกันภัยกับความคุ้มครอง และการมีข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาประหยัด และพิจารณาถึงความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปกับการทำประกันภัย การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน และความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน อีกทั้งได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริษัทประกันวินาศภัย โดยศึกษาในแง่ของส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

3.1.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ ดังนั้นแบบจำลองที่เหมาะสมที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบจำลองอordered logit (Ordered Logit) ซึ่งใช้กับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นกลุ่มและเป็นลำดับ เช่น

การเลือกทำประกันภัย โดย y_i จะถูกกำหนดโดยเรียงตามความคุ้มครองของประกันภัยรถยนต์ในแต่ละประเภทจากน้อยไปมากตามลำดับ เช่น เมื่อ y_i เท่ากับ 1 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 3 และเมื่อ y_i เท่ากับ 2 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 2 เมื่อ y_i เท่ากับ 3 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ซึ่งเป็นการทำประกันภัยประเภทที่ให้ความคุ้มครองมากที่สุด

$$y_i = f(x_i)$$

| | | |
|------------|---|------------------------------------------------------|
| โดยที่ y | = | การทำประกันภัยของผู้ทำประกันภัย i |
| y_i | = | 0 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ |
| y_i | = | 1 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 3 |
| y_i | = | 2 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 2 |
| y_i | = | 3 คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 |
| x_i | = | ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ทำประกันภัยรายที่ i |

ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุของรถยนต์ ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย

3.2 สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษามีดังต่อไปนี้

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. ระดับการศึกษา จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (สุรัตน์ รุ่งอารี, 2545) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในประเภทที่ให้ความคุ้มครองมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
2. รายได้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ภัทรากร บรรจงจัด, 2548) พบว่าหารายได้ของผู้ทำประกันภัยเพิ่มสูงขึ้น ผู้ทำประกันภัยมีแนวโน้มที่จะเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีลักษณะความคุ้มครองที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับการทำประกันภัยรถยนต์ประเภทภาคสมัครใจประเภทอื่น ดังนั้นรายได้มีความสัมพันธ์กับการทำประกันภัยในเชิงบวก
3. อาชีพ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (สุทธิดา ชัตติยะ, 2548) พบว่ากลุ่มข้าราชการและพนักงานโดยทั่วไปเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการทำประกันภัยค่อนข้างสูงเนื่องจากมีลักษณะเป็นผู้หลีกเลี่ยงความเสี่ยง (risk averter)
4. เพศ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (สุทธิดา ชัตติยะ, 2548) เพศหญิงมีแนวโน้มที่ไม่ต้องการเผชิญหน้ากับความเสี่ยงส่งผลให้ในเพศหญิงมีการทำประกันภัยมากกว่าเพศชาย
5. อายุ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (กนกอร รัตนชมภู, 2550) พบว่าเมื่อผู้ทำประกันภัยมีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผู้ทำประกันภัยไม่ต้องการเผชิญหน้ากับความเสี่ยง
6. สถานภาพการสมรส จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (กนกอร รัตนชมภู, 2550) พบว่าผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่สมรสแล้วมีแนวโน้มในการทำประกันภัยมากกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่ยังไม่ได้สมรส
7. อายุของรถยนต์ พบว่า หากอายุของรถยนต์เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้กลุ่มผู้ทำประกันภัยมีแนวโน้มในการทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองลดลง
8. ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย พบว่า ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีความเต็มใจที่จะจ่ายสูงมีแนวโน้มในการทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองมากกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีความเต็มใจที่จะจ่ายต่ำ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ทั้งในภาคบังคับและภาคสมัครใจแต่ละประเภทของบริษัทประกันภัยต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งในปี 2552 ได้แสดงจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ทั้งกรณีการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยระหว่างปี 592,356 ฉบับ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2552)

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล โดยวิธีการคำนวณจากสูตรของทาร์ยามานะ (Tara Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนด 5%

เมื่อแทนค่าลงในสูตร

$$n = \frac{592,356}{1 + 592,356(0.05)^2}$$

$$= 399.99 \quad (\text{ประมาณ } 400 \text{ ตัวอย่าง})$$

โดยในแต่ละกลุ่มใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในประเภทที่ 1 ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 2 และผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 3 เลือกเก็บประเภทละ 100 ราย ตามลำดับ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจของบริษัทประกันภัย ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุของรถยนต์ ยี่ห้อของรถยนต์ ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการจับจ่ายและพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัย ประกอบไปด้วย ประเภทของการประกันภัย ความคุ้มครอง อัตราค่าเบี้ยประกัน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัย เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย การให้บริการของบริษัทประกันภัย โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์คำถามจะมีลักษณะที่มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ อิทธิพลมากที่สุด อิทธิพลมาก อิทธิพลกลาง อิทธิพลน้อย อิทธิพลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจในรูปแบบของการทำประกันภัยทั้งในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์คำถามจะมีลักษณะที่มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น แหล่งข้อมูลที่กล่าวถึงนั้น ได้แก่ งานวิจัยและหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานประจักษ์ของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยผู้ศึกษาได้ให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามถึงพฤติกรรมการขับขี่และการทำประกันภัยรถยนต์ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายระดับคะแนน

3.6.2 การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคบังคับและภาคสมัครใจ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การศึกษาในกลุ่มบริษัทประกันภัย จะใช้การกำหนดรูปแบบของการวัดโดยใช้รูปแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ว่ามีผลในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

| ระดับอิทธิพล | คะแนน |
|--------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| ไม่พอใจ | 1 |

และจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การแปลผลโดยกำหนดให้มีการแบ่งมาตราส่วนเป็น 5

ระดับ ดังต่อไปนี้

| คะแนนเฉลี่ย | เท่ากับ | ระดับความอิทธิพล |
|-----------------------|---------|------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | เท่ากับ | ระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | เท่ากับ | ระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | เท่ากับ | ระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | เท่ากับ | ระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | เท่ากับ | ระดับน้อยที่สุด |

2. การศึกษาในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ จะใช้การประมาณแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ ใช้การประมาณที่เหมาะสมคือการประมาณการด้วยวิธี Ordered logit เช่น การทำประกันภัยในกรณีที่มีกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม การประมาณแบบจำลองอาจทำได้โดยใช้วิธี Multinomial Logit แต่ Multinomial Logit นั้นละเอียดข้อมูลลำดับของตัวแปรตาม ดังนั้นการใช้ Ordered Logit ในการศึกษาครั้งนี้จึงเหมาะสมในการใช้ประมาณการมากกว่า โดยค่าความน่าจะเป็นถูกประมาณจากตัวแปรอิสระ และค่าที่ใช้แบ่งกลุ่มต่าง ๆ (cut-points) โดยที่ความน่าจะเป็นที่จะสังเกตว่าผู้ทำประกันภัยเลือกทำประกันภัยประเภท i จึงเท่ากับ

$$P_r(\text{outcome } j = i) = P_r(K_{i-1} < \beta_1 X_{1j} + \beta_2 X_{2j} + \dots + \beta_k X_{kj} + u_j \leq K_i)$$

- โดยที่ i = ประเภทของการทำประกันภัยรถยนต์ = 0, 1, ... I (I=3)
 X_{1j} ถึง X_{kj} = ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ทำประกันภัยรายที่ j
 β_1 ถึง β_k = ค่าสัมประสิทธิ์
 u_j = ค่า error term สมมติให้มีการแจกแจงแบบ Ordered logit
 K_i = ค่าที่ใช้แบ่งกลุ่มต่าง ๆ โดยที่ K_0 เท่ากับ $-\infty$ และ $K_1 = K_3$ เท่ากับ $+\infty$

3. การศึกษาถึงความพึงพอใจของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ได้ทำการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ว่ามีผลในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

| ระดับความพึงพอใจ | คะแนน |
|------------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| ไม่พอใจ | 1 |

และจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การแปลผลโดยกำหนดให้มีการแบ่งมาตราส่วนเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

| คะแนนเฉลี่ย | | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------|---------|------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | เท่ากับ | ระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | เท่ากับ | ระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | เท่ากับ | ระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | เท่ากับ | ระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | เท่ากับ | ระดับน้อยที่สุด |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved