

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ของบริษัทประกันภัย 3 แห่ง คือ 1) บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด(มหาชน) 2) บริษัทไทยศรีประกันภัย จำกัด 3) บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย จำกัด รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทประกันภัยที่ผลิตกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่ อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ระยะเวลา 90 วัน

รายชื่อบริษัทประกันภัย	จำนวนกรมธรรม์ที่ผลิต (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	120	28.57	58
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด	100	23.81	49
บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย จำกัด	200	47.62	98
รวม	420	100	205

ที่มา : การสัมภาษณ์พนักงานรับประกันของทั้ง 3 บริษัท ข้อมูลจำนวนการผลิตกรมธรรม์ ช่วงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553-1 พฤษภาคม 2553 (กาญจนา ภักดี; แวดาว บุญมา; สิริภาส ดาวรรณา: 2554 ผู้ให้ข้อมูล)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีของยามานะ(Yamane, 1973 : 887) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 205 คน แต่ผู้ศึกษารวบรวมมา 420 ตัวอย่าง รายละเอียดการคำนวณตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ของบริษัท ประกันภัยทั้ง 3 บริษัท ที่เป็นสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อน 5%

ดังนั้นจึงหาค่า n ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{420}{1 + 420(0.05)^2} \\ n &= 205 \text{ คน} \end{aligned}$$

2. เมื่อทราบจำนวนตัวอย่างแต่ละสาขา จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ของบริษัทประกันภัย 3 แห่ง คือ 1) บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด 3) บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ถามผู้มาเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ของบริษัทฯ ประกันภัยทั้ง 3 แห่งที่เป็นสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประกอบด้วย

- อัตราค่าเบี้ยประกัน
- ทุนประกันภัย
- อาศัยอยู่ในฐานะ
- อาศัยอยู่ในบ้านที่เอาประกันภัย
- ช่วงระยะเวลาการเริ่มทำประกัน
- จำนวนครั้งในการทำประกัน
- ปัจจุบันจำนวนกรมธรรม์ที่ท่านมีอยู่
- บริษัทประกันภัยที่เลือกซื้อ

-เหตุผลที่เลือกซื้อประกันอัคคีภัย

-เหตุผลในการตัดสินใจทำประกันอัคคีภัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ดังนี้

ปัจจัยทางด้านสถานที่ (Physical) ได้แก่

-สถานที่จอดรถ

-ตั้งอยู่ในทำเล ที่สะดวกในการติดต่อ

-สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม

-ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน

-พื้นที่ใช้สอยภายในกว้างขวาง

ปัจจัยด้านบุคลากร (people) ได้แก่

-พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเต็มใจจะให้บริการ

-การบริการหลังการขายที่ประทับใจของพนักงานบริษัทประกันภัย

-ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

-พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหน้าที่

-อธิบายความคุ้มครองได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน (Price) ได้แก่

-มีการระบุนทุนประกัน เงื่อนไขของการจ่ายสินไหมทดแทนชัดเจน

-เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ

-การชำระค่าเบี้ยประกันในรูปแบบที่สามารถผ่อนชำระได้

-การมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อไป สำหรับรายที่ไม่เคยมีการเรียกค่าสินไหม

-เบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไป

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Service) ได้แก่

-การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้ประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว

-มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้

-มีการให้บริการความช่วยเหลือกรณีเกิดอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

-ช่องทางการชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่หลากหลาย

-มีพนักงานให้บริการอธิบายความคุ้มครองนอกสถานที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่

-มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์

- มีเว็บไซต์ของบริษัท
- มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- มีการให้ส่วนลด และของแถม
- จัดออกบูทตามห้างสรรพสินค้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย โดยข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านสถานที่ (Physical)
- ปัจจัยด้านบุคลากร (People)
- ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน (Price)
- ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Service)
- ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก บทความ เอกสารงานวิจัยของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานวิจัยจากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.3 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิส่วนที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ของผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ของบริษัทฯประกันภัยทั้ง 3 ที่มีสาขาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้ โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำค่าร้อยละมาเรียงลำดับลักษณะข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของผู้มาเลือกซื้อประกันอัคคีภัย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

1) **ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา** คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 ราย ที่เป็นส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันอัคคีภัย แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถามประกอบไปด้วย ข้อความที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นคำถามเลือกตอบ 4 ระดับ โดยทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของเลือกซื้อประกันอัคคีภัย ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับความสำคัญดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่สำคัญ	1

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการศึกษานำเสนอออกมาในรูปแบบของตารางค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

1) **ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา** คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 ราย ที่เป็นส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

2) **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เพื่อเรียงลำดับความพึงพอใจที่มีต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย โดยมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือกมีคะแนนเท่ากับ 0 แสดงได้ดังนี้

ลำดับของความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1
ลำดับที่ไม่ได้เลือก	0

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยมากที่สุด