

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย ระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา การกำหนดขนาด ตัวอย่าง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ พ.ร.บ. ของเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลในจังหวัดเชียงราย อันประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรได้แก่ เจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัด เชียงราย และใช้งานในจังหวัดเชียงราย

จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ พ.ร.บ. ของเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลในจังหวัดเชียงราย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของ Herbert Askin and Raymond R. Colton¹ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่า

¹ นราศรี ไวนิชกุล, ชุติศักดิ์ อุดมศรี. *ระเบียบวิจัยธุรกิจ*. (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). 2542. หน้า 96.

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ $\pm 5\%$ จำนวนประชากร 64,948 หน่วย (จำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย จนถึงสิ้นปี พ.ศ.2544) ต้องใช้ตัวอย่างจำนวน 321 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรที่เป็นเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลที่ไปใช้บริการที่ศูนย์การค้าในจังหวัดเชียงราย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยแบ่งเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลที่ไปใช้บริการที่ศูนย์การค้าในจังหวัดเชียงรายรวมจำนวน 321 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการเก็บรวบรวมจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย สถิติ และวารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเลขคณิต ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 321 ชุดมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่เป็นเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลที่ไปใช้บริการที่ศูนย์การค้าในจังหวัดเชียงรายรวม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อกรรมกรรม

ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อกรรมกรรม

ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 จำแนกตามรายได้และอาชีพ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)² ลักษณะของคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
4.50-5.00	มีผลมากที่สุด
3.50-4.49	มีผลมาก
2.50-3.49	มีผลปานกลาง
1.50-2.49	มีผลน้อย
1.00-1.49	มีผลน้อยที่สุด

² กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการศึกษาวิจัย. (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2529). หน้า 58.

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลที่ไปใช้บริการที่ศูนย์การค้าในจังหวัดเชียงรายรวมจำนวน 321 ตัวอย่าง โดยชี้แจงผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม แล้วทำการสัมภาษณ์

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 4 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2545 ถึงเดือนกันยายน 2545