

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังต่อไปนี้

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิตภาพ และพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่เคยซื้อประกันชีวิต และมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจซื้อประกันชีวิตได้ด้วยตนเอง โดยปี 2549 ประชากรในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 5,695,956 คน เป็นผู้มีอายุ 20 ปีขึ้นไปจำนวน 4,226,140 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2550: ออนไลน์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปและเป็นผู้ที่เคยซื้อประกันชีวิต ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548: 193) โดยกำหนดความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 20% หรือ 0.20 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 5% คำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

p = สัดส่วนของประชากรหรือความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษา

q = สัดส่วนของประชากรที่ไม่ได้สนใจศึกษา = 1-p

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น = 5% = 0.05

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.20) (0.80)}{(0.05)^2}$$

= 246 คน จึงขอปรับขนาดตัวอย่างเป็น 250 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง คือ 250 คน โดยเก็บข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากเขตที่มีจำนวนประชากรหนาแน่นที่สุด จำนวน 5 เขต จากจำนวนเขตในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 50 เขต ได้แก่ เขตบางแค เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตจอมทอง และเขตสายไหม โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) กำหนดโควตาประชากรเขตละ 50 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยซื้อประกันชีวิต จำนวน 250 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ฐานข้อมูลจากหน่วยงานราชการ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ Rating Scale โดยแบ่ง Rating Scale ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 อยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 อยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2550 ถึงเดือนเมษายน