

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท  
ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกัน  
ชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 10 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อมั่น  
วางใจได้ 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3. ด้านสมรรถภาพ  
ในการให้บริการ 4. ด้านการเข้าถึงบริการ 5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความ  
เป็นมิตร 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร 7. ด้านความน่าเชื่อถือ 8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 9. ด้าน  
ความเข้าใจและรู้จักบริการ 10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้าของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ใน  
จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 1,690 ราย ( ทะเบียนประวัติบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต 2549 )  
และสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยตารางของ Robert V. Krejcie and Eayrle W.  
Morgan พบว่าขนาดประชากร 1,700 ราย ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ราย ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่ม  
ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 320 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience  
Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต จังหวัดเชียงใหม่

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของ  
กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต จังหวัด จำนวน 320 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary Data ) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการค้นคว้าจากวารสาร  
หนังสือ สิ่งพิมพ์ทางวิชาการ และเอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอเอ็นจี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) (คุณทธิ เวชสาร 2546, 122-124) โดยคำถามแต่ละข้อที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50-3.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 – เดือนสิงหาคม 2551

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลคือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
และบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved