

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตของการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในการซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

##### ประชากร

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 11 สาขา ซึ่งมีจำนวนผู้ทำประกันในปี พ.ศ. 2551ทั้งสิ้น 1,537 ราย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2551)

#### การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 11 สาขา ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973 อ้างใน ประคอง วรรณสูตร, 2538) ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ราย ตามสมการ

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

n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนดให้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1,537}{1 + (1,537)(0.05)^2} \\ &= 320 \text{ ราย} \end{aligned}$$

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบ โควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนผู้ทำประกันของแต่ละสาขาดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 11 สาขา

สาขา	จำนวนผู้ทำประกันทั้งหมด (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
ท่าแพ	226	47
คณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่	204	42
ประตูช้างเผือก	171	36
สี่แยกสันกำแพง	156	33
ประตูเชียงใหม่	152	32
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	146	30
ศรีนครพิงค์	124	26
สี่แยกสนามบินเชียงใหม่	117	24
ถนนเมืองสมุทร	99	21
เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	87	18
โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	55	11
<b>รวม</b>	<b>1,537</b>	<b>320</b>

## วิธีการศึกษา

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และข้อมูลด้านปัญหาของผู้เลือกซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยทั้งที่เผยแพร่และไม่เผยแพร่ เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้มาจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งศึกษาจากแบบสอบถามของแจ่มจันทร์ สอนวิจารณ์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม และ การศึกษาของอิทธิรัตน์ อุดสำห้ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยนำมาดัดแปลงปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการซื้อประกันชีวิต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสินค้าของบริษัทและรูปแบบการให้บริการ ราคาสินค้า/การเงินหรือสิ่งตอบแทน ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการของการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยระดับความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตนั้น ใช้มาตรวัด Rating Scale ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด (คุณทลี เวชสาร, 2546) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

### สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดำเนินการที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่ละสาขาในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การประมวลผลข้อมูล การจัดทำ และการนำเสนอรายงานจะดำเนินการที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาในการศึกษา

ช่วงเวลาดำเนินงาน อยู่ระหว่างเดือน ตุลาคม 2552 – มีนาคม 2553

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 15 พฤศจิกายน 2552 - 15 ธันวาคม 2552