

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิช
ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ
การบริการ ของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย
คุณภาพการบริการ 10 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 2. ด้านความสามารถในการ
ตอบสนองความต้องการของผู้รับ 3. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ 4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า
กระบวนการบริการ 5. ด้านความมีธรรมาจริยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร 6. ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร 7. ด้านความน่าเชื่อถือ 8. ด้านความปลอดภัย 9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า
10. ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของบริษัท
กรุงไทยพานิชประกันภัย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 8,998 ราย (สถิติตัวเลขเบี้ย
ประกันภัยรับ ปี 2552 คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากร กลุ่มลูกค้าทั่วไป ที่มาใช้บริการ
ของ บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่
ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยใช้การคำนวณจากสูตร Taro Yamane
(ภัทรากร บรรจงจัด, 2548:13) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + (Ne^2)} \\
 &= \frac{8,998}{1 + (8,998 * 0.05^2)} \\
 &= \text{ประมาณ 383 ตัวอย่าง} \\
 n &= \text{ขนาดตัวอย่าง} \\
 N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา} \\
 e &= \text{ความคาดเคลื่อนของตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

จึงใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 383 ราย ซึ่งผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้า บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ใช้บริการจำนวน 383 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ประเภทกรมธรรม์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ 3. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ 4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า กระบวนการบริการ 5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความ

สภาพหรือความเป็นมิตร 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร 7. ด้านความน่าเชื่อถือ 8. ด้านความปลอดภัย 9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า 10. ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทกรุงไทยพานิชย์ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของ ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) (คุณวุฒิ เวชสาร, 2546: 122-124) โดยใช้คำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ คาดว่าจะใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2553 – สิงหาคม 2553



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved