

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้กำหนดรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จะสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 จำนวน 300 ราย ดังนี้ โดยอ้างอิงจากบริษัทประกันที่มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด 4 อันดับแรก

ประกันชั้น 1 ที่ขายดี		ส่วนแบ่งตลาด%	จำนวน แบบสอบถาม (ชุด)
อันดับที่ 1	วิริยะประกันภัย	25	180
อันดับที่ 2	สินมั่นคงประกันภัย	7	50
อันดับที่ 3	แอลเอ็มจีประกันภัย	5	35
อันดับที่ 4	ประกันคุ้มภัย	5	35

ที่มา: www.oknation.net (เว็บไซต์ออนไลน์)

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้บริโภคที่ซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งผู้ศึกษาได้ขอความอนุเคราะห์จากบริษัทจำหน่ายรถยนต์สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ และบริษัทประกัน ในการเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริโภคที่ซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 จนได้จำนวนครบ 300 คน

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้บริโภครถจักรยานยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการเลือกซื้อจักรยานยนต์ชั้น 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อจักรยานยนต์ชั้น 1 และการประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี่ยจักรยานยนต์ชั้น 1

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ระบบออนไลน์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจักรยานยนต์ชั้น 1 กฎหมายเกี่ยวกับจักรยานยนต์ชั้น 1 ข้อมูลบริษัทประกันภัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกซื้อจักรยานยนต์ชั้น 1 ตลอดจนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกซื้อจักรยานยนต์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อจักรยานยนต์ชั้น 1 ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกซื้อจักรยานยนต์ชั้น 1 ประกอบด้วย ยี่ห้อรถที่มีจักรยานยนต์ชั้น 1 ประเภทของรถ ราคาของรถ ค่าเบี่ยจักรยานยนต์ชั้น 1 บริษัทที่ใช้บริการจักรยานยนต์ชั้น 1 การเลือกบริษัทรับประกันรถยนต์ ช่องทางที่เลือกทำประกันรถยนต์ และการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจักรยานยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภครถจักรยานยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และด้านกายภาพ

ส่วนที่ 4 การประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี่ยจักรยานยนต์ชั้น 1 ประกอบด้วย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี่ยจักรยานยนต์ชั้น 1 และความเต็มใจจ่ายค่าเบี่ยจักรยานยนต์ชั้น 1

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 พฤติกรรมการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ได้แก่ ประเภท ยี่ห้อ อายุ และราคารถยนต์ ที่ทำประกัน รวมไปถึงลักษณะการใช้งาน ความคุ้มครอง การเลือกและการเปลี่ยนบริษัทรับประกันภัย การติดต่อทำประกันภัยโดยตรงหรือผ่านทางตัวแทน นายหน้า หรือ Telemarketing ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บได้ โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยที่มีผลซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ได้แก่ ส่วนที่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ประสบการณ์ในอดีต สภาวะการณื ค้ำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาด เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านระดับราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยในด้านต่างๆ โดยแบ่งระดับของความสำคัญของปัจจัยโดยใช้มาตรวัดตามแนวคิดมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scales) ออกเป็น 4 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย และไม่สำคัญ ซึ่งมีระดับให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
ไม่สำคัญ	1

การวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคะแนนแล้วเฉลี่ยด้วยจำนวน ตัวอย่าง 300 ชุด จากนั้นจัดเรียงคะแนนระดับความสำคัญของปัจจัยจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด โดยปัจจัยด้านใดมีคะแนนรวมเฉลี่ยสูงสุดแสดงว่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยมีมากที่สุด ปัจจัยด้านใดมีคะแนนรวมต่ำสุดแสดงว่าให้ความสำคัญของปัจจัยน้อยที่สุด สำหรับการแปลความหมายของระดับคะแนนจะใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย
3.26 – 4.00	มาก
2.51 – 3.25	ปานกลาง
1.76 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.75	ไม่สำคัญ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประเภท 1 ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ได้ โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ

ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับมูลค่าความเต็มใจจ่าย จะใช้คำถามปลายเปิดถามผู้เอาประกันภัยว่า “ท่านมีความเห็นว่าส่วนลดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ที่ท่านใช้อยู่ในขณะนี้เหมาะสมและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ท่านได้หรือไม่ซึ่งแบ่งเป็นกรณีได้ดังนี้”

ในกรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ 20%-50%ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือไม่

ไม่เคยเกิดเหตุหรือเกิดเหตุแต่เป็นฝ่ายถูก ส่วนลดปีที่ 1 ได้ 20%

ส่วนลดปีที่ 2 ได้ 10 % (รวมปีที่ 1 เป็น 30%)

ส่วนลดปีที่ 3 ได้ 10 % (รวมปีที่ 2 เป็น 40%)

ส่วนลดปีที่ 4 ได้ 10 % (รวมปีที่ 3 เป็น 50%)

ในกรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิด ส่วนลดประวัติดีจะหายไป 20%ต่อปี ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือไม่

ถ้าท่านเห็นว่าไม่เหมาะสม ท่านคิดว่าส่วนลดที่เหมาะสมควรเท่าใด โดยจะให้ผู้เอาประกันภัยที่ตอบแบบสอบถาม ตอบมูลค่าความเต็มใจจ่ายแล้วนำข้อมูลที่ได้มา หาค่าเฉลี่ยเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ