

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา การกำหนดขนาดตัวอย่าง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

#### ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่ธนาคารพาณิชย์ที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจใจในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ย่านลาดพร้าว ย่านมาบุญครอง ย่านบางกะปิ ย่านบางรัก ย่านซีคอนสแควร์ ย่านบางแค ย่านราษฎร์บูรณะ และย่านปิ่นเกล้า

#### จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีการย้ายเข้าย้ายออกในอัตราสูงจึงไม่ทราบประชากรได้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร (Cooper,D.R.andEmoryC.W.,1995:215-217)

$$n = \frac{Z^2(pq)}{E} + 1$$

$p =$  ค่าประมาณเปอร์เซ็นต์ที่คาดหวังในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.8 (80 %) เนื่องจากค่านี้ทำให้สามารถคำนวณค่าของกลุ่มตัวอย่างได้ในระดับที่มากที่สุด

$$q = 1-p = 0.2 (20\%)$$

$$E = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้เกิดได้ } 0.05 (5 \%)$$

แทนค่าสูตร 
$$n = \frac{(1.96)^2 (80 \times 20) + 1}{5}$$

ได้ค่า  $n$  ประมาณที่ 384 คน

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรมีจำนวนประมาณ 384 ตัวอย่าง ดังนั้นแต่ละแห่งจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามแห่งละ 48 ชุด ดังนั้นจะใช้แบบสอบถามแห่งละ 50 ชุด จำนวน 8 แห่ง ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมัลติสแตจ (Multi-Stage) มีขั้นตอนดังนี้

1. เลือกเขตในกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 50 เขต โดยการจับสลากออกมา 8 เขต
2. เลือกธนาคาร โดยการจับสลากมา 8 ธนาคาร ได้แก่ บมจ.กรุงเทพ บมจ.กรุงศรีอยุธยา บมจ.กสิกรไทย บมจ.กรุงไทย บมจ.ทหารไทย บมจ.นครหลวงไทย บมจ.ไทยพาณิชย์ บมจ.ไทยธน
3. เลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละธนาคารแบบตามสะดวก Convenience Sampling) โดยเลือกย่านธุรกิจมาจำนวน 8 แห่ง ที่มีธนาคารพาณิชย์ตั้งอยู่

1. ธนาคารพาณิชย์ ย่านลาดพร้าว	จำนวน	50	คน
2. ธนาคารพาณิชย์ ย่านมาบูนุญครอง	จำนวน	50	คน
3. ธนาคารพาณิชย์ ย่านบางกะปิ	จำนวน	50	คน
4. ธนาคารพาณิชย์ ย่านบางรัก	จำนวน	50	คน
5. ธนาคารพาณิชย์ ย่านสีคองสนแควร์	จำนวน	50	คน
6. ธนาคารพาณิชย์ ย่านบางแค	จำนวน	50	คน
7. ธนาคารพาณิชย์ ย่านราษฎร์บูรณะ	จำนวน	50	คน
8. ธนาคารพาณิชย์ ย่านปิ่นเกล้า	จำนวน	50	คน

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามโดยทำการสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์จากเขตต่างๆ 8 เขตในกรุงเทพมหานคร เขตละ 50 คน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากหนังสือ วารสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) (กนกทิพย์ พัฒนาพิภพพันธ์, 2529:58) ลักษณะของคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยแต่ละข้อมีคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยมาก น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล
4.50-5.00	มีอิทธิพลในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีอิทธิพลในระดับมาก
2.50-3.49	มีอิทธิพลในระดับปานกลาง
1.50 -2.49	มีอิทธิพลในระดับน้อย
1.00 -1.49	มีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุด

#### สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะทำการวิเคราะห์โดย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยเก็บจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ในย่านธุรกิจ 8 แห่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยชี้แจงผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถามแล้วจึงทำการสัมภาษณ์

#### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 4 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน 2546 ถึง เดือน สิงหาคม 2546