

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร ระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยบทนี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยพิจารณาส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้รถยนต์และทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้รถยนต์และตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร จึงทำการกำหนดความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยคำนวณจากสูตร TARO YAMANE ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 385 ราย และขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามผู้บริโภครที่ใช้รถยนต์และทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 ชุด โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2 Pq}{D^2}$$

$$P = \text{ความน่าจะเป็นของประชากร}$$

$$q = 1 - P$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ค่า Z score ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96
 D = ระดับความคลาดเคลื่อน

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 385 ราย และขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามผู้บริโภครายวันและทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 ชุด

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้จะใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้ง 2 แหล่งดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเฉพาะผู้ที่ใช้รถยนต์และทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ สารนิพนธ์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย ประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย ประเภทของการประกันภัย อัตราค่าเบี้ยประกันภัย การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ ซึ่งประกอบด้วย คำถามที่เป็นคำตอบที่ตัวเองเลือก 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก ปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด

โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถามดังนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
มากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
ปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
สำคัญน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 คำถามเพื่อคำตอบในเชิงข้อเสนอแนะ คำถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบเปิด ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่อการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวม ได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และมาตราวัด Likert's Scale (คุณทลี เวชสาร, 2545) โดยแบ่ง Rating Scale ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
ระหว่าง 1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
ระหว่าง 1.50 – 2.49	น้อย
ระหว่าง 2.50 – 3.49	ปานกลาง
ระหว่าง 3.50 – 4.49	มาก
ระหว่าง 4.50 – 5.00	มากที่สุด