บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 6,705 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). 2555 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 378 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน . 05

แทนค่าในสูตร $n = \frac{6,705}{1+(6,705)(0.05)^2}$ $n = 377.48$

เพื่อให้ได้ตัวเลขเป็นจำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงให้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 378 คน การเลือกสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดวิธีการเลือกเบื้องต้นด้วยการกำหนดวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) แบ่งตามธนาคารกรุงไทยสาขาต่าง ๆ ในเขตความรับผิดชอบจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตรับผิดชอบจังหวัดมหาสารคาม

ลำดับ	สาขา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	สาขากาฬสินธุ์พลาซ่า	444	25
2	สาขากาฬสินธุ์	1,165	66
3	สาขามหาสารคาม	943	53
4	สาขาโกสุมพิสัย	529	30
5	สาขาบรบือ	782	44
6	สาขาพยัคฆภูมิพิสัย	831	47
7	สาขาหนองกุงศรี	643	36
8	สาขาห้าแยกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	120	7
9	สาขาเสริมไทยคอมเพล็กซ์	96	5
10	สาขาบิ๊กซี มหาสารคาม	82	5
11	สาขาท่าขอนยางมหาสารคาม	88	5
12	สาขานาเชือก	218	12
13	สาขาสมเด็จ	602	34
14	สาขาศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม	65	4
15	สาขาศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์	97	5
รวม		**6,705**	**378**

ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยวางแบบสอบถามไว้ ณ ธนาคารกรุงไทยสาขาต่าง ๆ ในเขตความรับผิดชอบจังหวัดมหาสารคามเพื่อทำการแจกผู้ซื้อกรมธรรม์ที่มาติดต่อธุรกรรมกับทางธนาคาร จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 378 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ หนี้สิน สมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู ความหลากหลายของกรมธรรม์ และช่องทางการซื้อกรมธรรม์

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิเคิร์ท (LiKert Five rating scales) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิเคิร์ท (LiKert Five rating Scales) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับจำนวนและประเภทของกรมทัณฑ์ที่ซื้อเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อประกัน เป็นคำถามแบบปลายเปิด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น โดยทำการศึกษารายละเอียดจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจ ที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์

2. ร่างแบบสอบ เพื่อให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการวิจัย โดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 1.ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม และความถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ในด้านเนื้อหา ภาษา การวัดผลและประเมินผล โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of tem-Objective Congruency หรือ IOC) โดยกำหนดให้มีคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 48)

ถ้าข้อคำถามมีความสอดคล้อง มีค่า = +1 คะแนน

ถ้าข้อคำถามมีความไม่แน่ใจ มีค่า = 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามไม่สอดคล้อง มีค่า = -1 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 นางสาวศิริพร เจริญภักดีขจร วุฒิการศึกษา การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคาร กรุงไทย สาขาบรบือ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นายคงฤทธิ์ แข็งแรง วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 3 โรงเรียนบ้านดงยาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ดเขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นางรุจิรา สระคำ วุฒิการศึกษา ค.ม. (การวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่ง ครู ค.ศ.3 โรงเรียนป่าแดงหนองฮูโนนไทย อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล

จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 จึงถือว่าสามารถนำไปเป็นคำถามการวิจัย

5.นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ซื้อประกันที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายข้อกับรวมทุกข้อ (Item-Total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.31-0.72 ถือว่าใช้ได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิแอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

6. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม ทุกสาขาเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัส ตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. วิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน และปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ โดยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

จากนั้นทำการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน และปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ โดยจำแนกเป็นรายด้านและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายข้อ เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบเกณฑ์การแปลความหมาย คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน จำนวน 5 ชั้น โดยมีความกว้างเท่ากับ 0.80 คะแนน เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้วิจัยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ. 2552 : 186)

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความสำคัญต่ำมาก

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความสำคัญต่ำ

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความสำคัญสูง

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความสำคัญสูงมาก

5. วิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม ใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

6. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติทดสอบสมมติฐานที่ใช้ การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)