

บทที่ 3

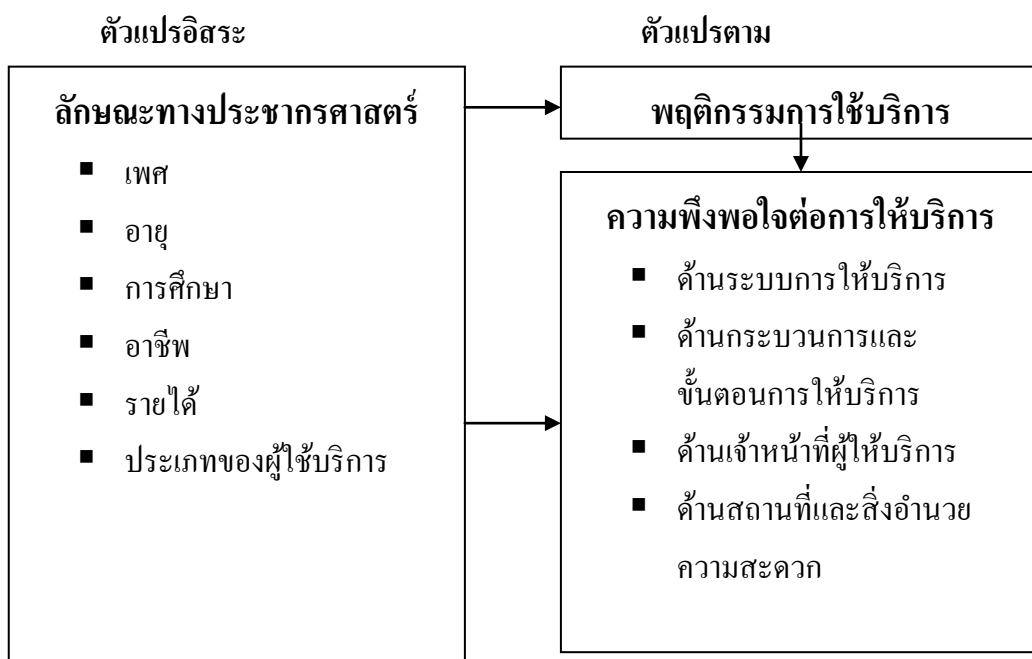
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการเข้ามาใช้บริการสินไหมรถยนต์ ซึ่งครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ สถานที่ ขั้นตอนกระบวนการการให้บริการโดยผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

2. กรอบแนวคิดในการวิจัย



3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ (ปัจจัยส่วนบุคคล) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและประเภทของผู้ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม(Dependent Variables)

2.1 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการใช้บริการ สถานที่ติดต่อในการใช้บริการ ความถี่ที่ใช้ในบริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนประชากรที่ไม่สามารถวัดได้เป็นตัวเลขที่แน่นอน

จากประชากรที่มีจำนวนไม่ชัดเจน ไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขที่แน่นอนได้นั้น เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือมีระดับความเชื่อมั่น 95 % ผู้วิจัยจึงได้ใช้ปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามแบบของ Taro Yamane ซึ่งได้กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างเกิดขึ้นได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05

พบว่าจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะต้องใช้จำนวนตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการสำรวจผู้วิจัยจะใช้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

5. เครื่องมือที่ใช้

5.1 ประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือผู้ใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม ที่มาใช้บริการจะสามารถติดต่อใช้บริการได้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน(รถยนต์) โดยผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 400 คนแรก ที่เข้ามาใช้บริการระหว่างเดือน เมษายน ถึง กรกฎาคม 2553 ซึ่งเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีความเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความเชื่อถือได้มากที่สุด จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง

5.2 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 1 ชุด ซึ่งมีทั้งชนิดคำถามปลายปิด (Close-ended Question) คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทการประกันภัยที่ทำไว้ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) รวมทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ และเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) จำนวน 1 ข้อ รวมทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้า ของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ประเภทการให้บริการ วิธีการติดต่อที่ใช้อย่างที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ามาใช้บริการแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 สินไหมผู้ให้บริการ เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการที่มีต่อพฤติกรรมคุณภาพ
 การบริการเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกว่ามีความพึงพอใจ
 ข้อความเหล่านี้อยู่ในระดับใด ตามมาตราการวัดของ Rensis Likert มีตัวเลือก 5 ระดับ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ
 แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดตามความมากน้อย ดังต่อไปนี้

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

นอกจากนี้ ยังกำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ย ของมาตราส่วน
 ประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย(Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย 0.80 ที่ได้นี้ มาใช้เพื่อบรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการด้านสินไหมทดแทน (รถยนต์) บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตรง เป็นการทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 40 ชุด และนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยวิธีของ Cronbach Method โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเพื่อทดสอบว่าคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในระดับที่ใช้ได้หรือไม่

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีแหล่งที่มา ได้แก่

1. การศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. ข้อมูลจากการสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม โดยผู้วิจัยมอบแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่บริการสินไหม ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายขั้นตอน วิธีการแจกแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนในแต่ละวัน และจะเลือกเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไว้เป็นข้อมูลในการวิจัย

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดทำการวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติ SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการประมวลผลวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

7.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

7.2 สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Chi – Square และนำมาวิเคราะห์โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05

+++++