

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ตราสินค้า และคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถทุกประเภท ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จำนวน 147,949 คน โดยคิดตามจำนวนรถที่จดทะเบียนหนึ่งคันต่อเจ้าของรถหนึ่งคน (สถิติจำนวนรถที่จดทะเบียนสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สะสมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 )

1.2 ลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถทุกประเภท ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ จำนวน 56,922 คน โดยคิดตามจำนวนรถที่จดทะเบียนหนึ่งคันต่อเจ้าของรถหนึ่งคน (สถิติจำนวนรถที่จดทะเบียนสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สะสมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 )

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถยนต์ทุกประเภท ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จำนวน 288 คน

2.2 ลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถยนต์ทุกประเภท ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ จำนวน 112 คน

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 47)  
ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดของตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 204,871 คน  
(เจ้าของรถยนต์ทุกประเภทที่จดทะเบียน ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายทั้งสองแห่ง  
ในปี 2551 = 147,949+56,922 = 204,871 )

$e$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง  
การวิจัยครั้งนี้ให้ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับร้อยละ 5 ของค่าความเบี่ยงเบน  
มาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{204,871}{1 + 204,871 \times 0.05^2} = 400$$

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าวดังนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการต่อไป  
ด้วยขั้นตอนดังนี้

1. ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) สุ่มลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของ  
รถยนต์ทุกประเภท ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายทั้งสองแห่ง (ศิริฤทธิ พงศกรรังศิลป์.  
2547 : 22) ดังนี้

1.1 เจ้าของรถยนต์ทุกประเภทซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย  
1.2 เจ้าของรถยนต์ทุกประเภทซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย  
สาขาอำเภอบึงกาฬ

2. แบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนรถจดทะเบียน และประเภทรถ  
ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายทั้งสองแห่ง ได้ดังนี้

2.1 สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จำนวนรถที่จดทะเบียนทั้งสิ้น 147,949  
คัน คิดเป็นร้อยละ 72.2 คิดเป็นสัดส่วนเท่ากับ 288 ราย

2.2 สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ จำนวนรถจดทะเบียน  
ทั้งสิ้น 56,922 คัน คิดเป็นร้อยละ 27.78 คิดเป็นสัดส่วนเท่ากับ 112 ราย

จากนั้นนำมาเทียบเป็นอัตราส่วนร้อยละและคิดเป็นสัดส่วนใน 400 ตัวอย่างตาม ตารางจำนวนและร้อยละของสัดส่วนประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ที่จดทะเบียน ในจังหวัดหนองคาย ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย และสำนักงานขนส่งจังหวัด หนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของสัดส่วนประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ที่จดทะเบียน สะสมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย

ประเภทรถที่จดทะเบียน	จำนวน	คิดเป็น ร้อยละ	คิดเป็นสัดส่วน
1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	10,531	7.12	21
2. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	1,188	0.8	2
3. รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	25,656	17.34	50
4. รถจักรยานยนต์	109,811	74.22	214
5.รถแทรกเตอร์	629	0.43	1
6.รถจักรยานยนต์สาธารณะ	71	0.05	-
7.อื่นๆ (รถสามล้อส่วนบุคคล รถรับจ้างสามล้อ รถบดถนน รถแทรกเตอร์ รถยนต์เพื่อการเกษตร)	63	0.04	-
<b>รวม</b>	<b>147,949</b>	<b>100</b>	<b>288</b>

ที่มา : สถิติจำนวนรถที่จดทะเบียนสะสมสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายปี 2551 (รายงาน สถิติรถที่จดทะเบียนสะสมสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย. 2551 : 4-5)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสัดส่วนประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์  
ที่จดทะเบียนสะสมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย  
สาขาอำเภอบึงกาฬ

ประเภทรถที่จดทะเบียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นสัดส่วน
1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	1,566	2.75	3
2. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	302	0.53	1
3. รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	8,326	14.63	16
4. รถจักรยานยนต์	46,084	80.96	91
5.รถแทรกเตอร์	376	0.66	1
6.รถจักรยานยนต์สาธารณะ	37	0.07	-
7.อื่นๆ (รถสามล้อส่วนบุคคล รถ รับจ้างสามล้อ รถบดถนน รถ แทรกเตอร์ รถยนต์เพื่อการเกษตร	231	0.4	-
รวม	56,922	100	112

ที่มา : สถิติจำนวนรถที่จดทะเบียนสะสมสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายปี 2551(รายงาน  
สถิติรถที่จดทะเบียนสะสมสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย. 2551 : 4-5)

3. จากนั้นผู้ทำการวิจัยจึงทำการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการแบบบังเอิญ  
(Accidental Sampling) (สิวลุทธิ พงศกรรังศิลป์. 2547 : 22) โดยสุ่มเจ้าของรถที่มาต่อภาษี  
ประจำปี ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายทั้งสองแห่งเท่าที่จะได้รับความร่วมมือตาม  
สัดส่วนประเภทรถที่จดทะเบียนข้อมูลจากตารางที่ 3 และ 4

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในพื้นที่จังหวัดหนองคาย 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทรถยนต์ที่ใช้บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่มีหลายรายการให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัยของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำนวน 28 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย การรู้จักตราสินค้า จำนวน 6 ข้อ ความสัมพันธ์กับตราสินค้า จำนวน 8 ข้อ ความซาบซึ้งต่อคุณภาพ จำนวน 8 ข้อ ความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการบริษัทประกันวินาศภัยของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 5 ข้อ ความเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าและคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

## การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ตราสินค้าและคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิมิดังนี้

3.1 นายสมพร สืบถวิลกุล วุฒิศึกษา นิติศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตภา แสนชัยธร วุฒิศึกษา ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และการวัดและการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลดาวัลย์ วัฒนบุตร วุฒิศึกษา ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษาและข้อความที่ใช้

4. ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อแล้ว นำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ซึ่งเมื่อตรวจสอบแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.00 (ตารางที่ 35 ภาคผนวก ข)

5. นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นนำเสนอประธานกรรมการและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่ง ได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try -Out ) กับกลุ่มทดลองคือลูกค้าที่เป็นเจ้าของทุกประเภท ที่จดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี ซึ่งก็คือประชากรไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำผลจากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item-Total Correlation ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.306 - 0.730 (ตารางที่ 36 ภาคผนวก ข) และหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient ; อ้างจากธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 309) ได้ค่า 0.839 (ตารางที่ 37 ภาคผนวก ข)

7. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ ได้จากการทดลองใช้ (Try- Out ) มาหาคุณภาพของแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุดจากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง จำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็น ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จำนวน 288 คน และ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ จำนวน 112 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงหัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย และหัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ

2. ขอความอนุเคราะห์นักวิชาการขนส่งฝ่ายทะเบียน สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย และสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูลและรายละเอียดของแบบสอบถาม รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยให้นักวิชาการขนส่งได้รับทราบ

4. แจกแบบสอบถามและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จำนวน 288 ฉบับ และสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ จำนวน 112 ฉบับ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน

### การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การจัดกระทำข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ

1.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)



### 1.3 นำแบบสอบถามที่เสร็จแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่มีหลายรายการให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปผลออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าตามแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 วิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Type) โดยนำมาให้คะแนนการตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ระดับการรับรู้มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับการรับรู้มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับการรับรู้ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับการรับรู้น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับการรับรู้น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

การแปลค่าคะแนนของแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-101)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการบริษัทประกันวินาศภัยตามแบบสอบถาม ตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน



ประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Type) และนำมาให้คะแนนการตอบแบบสอบถามดังนี้

ระดับการรับรู้มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับการรับรู้มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับการรับรู้ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับการรับรู้น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับการรับรู้น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

การแปลค่าคะแนนของแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-101 )

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการที่ควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการที่ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้ตราสินค้า เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์โดยหาค่า  $t$ -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์โดยหาค่า  $F$ -test (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกัน วิทยาลัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้

2.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิเคราะห์โดยหาค่า  $t$ -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์โดยหาค่า  $F$ -test (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกัน วิทยาลัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้

2.6 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าและคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดกลุ่มแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละและนำมาสรุปเป็นความเรียง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

1.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item total Correlation

#### 2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา

2.2 วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) สำหรับอธิบายการกระจายตัวของข้อมูล และทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างตัวแปร

2.3 วิธีการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับอธิบายการกระจายตัวของข้อมูล

#### 3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า  $t$ -test สำหรับการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

3.2 ค่า  $F$ -test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่ใช้ บริษัทประกันวินาศภัย ที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe ; อ้างจากชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 201)