

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาที่จะศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ รวมถึงปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

การศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย โดยมุ่งเน้นการศึกษากลุ่มประชากรซึ่งมีจำนวน 185 ราย (สำรวจ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2546) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล และแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ซึ่งมีจำนวน 185 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยสิ่งพิมพ์ และวารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 ราย แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวัดระดับความสำคัญโดยใช้มาตราประเมินค่า (Rating Scales)

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนของความสำคัญ และปัญหาจากการใช้บริการ มีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้จะนำมาแปลความ

หมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ผลต่อการตัดสินใจ/ระดับปัญหา
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด