

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทักษะคติ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม ของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างครั้งนี้คือลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และอยุธยาคุ้มครองเงินกู้

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ลูกค้ำที่ใช้บริการอยุธยาคุ้มครองเงินกู้จำนวน 300 ราย โดยสุ่มตัวอย่างจากสาขาในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 144 สาขา เพื่อเลือกสาขาในการเก็บตัวอย่างจำนวน 30 สาขา และเก็บตัวอย่าง สาขาละ 10 ราย โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (รายชื่อของสาขา 30 สาขา ที่เก็บตัวอย่างปรากฏในภาคผนวก)

3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 ส่วน ดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 30 สาขา สาขาละ 10 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

ส่วนที่ 3 ด้านความรู้สึกรัก ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เมื่อมีความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจต่อ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาได้กำหนดขั้นตอนดังนี้

1. ทำการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเด็น และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
2. ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบ (Pretest)
3. หลังจากตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามจนมีความสมบูรณ์ถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงใช้เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษานี้ได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปตารางข้อมูล ตามมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ โดยมีเกณฑ์การวัด ดังนี้

ระดับความรู้ความเข้าใจ มี 4 ระดับคือ ไซ่ ไม่ไซ่ ไม่แน่ใจ และ ไม่ทราบ

สำหรับจำนวนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง (ตอบว่า “ไซ่”) จะมีการหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้

จำนวนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง

การแปลความหมาย

ร้อยละ 0 – 25.00

มีจำนวนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง น้อยมาก

ร้อยละ 25.01 – 50.00

มีจำนวนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง น้อย

ร้อยละ 50.01 – 75.00

มีจำนวนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง ปานกลาง

ร้อยละ 75.01 – 100.00

มีจำนวนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง มาก

ด้านความรู้สึก ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนน |
|----------------------|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 |
| เห็นด้วย | 4 |
| เฉย ๆ | 3 |
| ไม่เห็นด้วย | 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 |

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|-------------|----------------------|
| 4.51 – 5.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3.51 – 4.50 | เห็นด้วย |
| 2.51 – 3.50 | เฉย ๆ |
| 1.51 – 2.50 | ไม่เห็นด้วย |
| 1.00 – 1.50 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ด้านพฤติกรรม ของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เมื่อมีความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจต่อ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ใช้คำถามแบบมีตัวเลือก

3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2548