

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) กรณีศึกษา ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยศึกษาผ่านทัศนคติและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งศึกษามุมมองของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) เพื่อวิเคราะห์เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ในการช่วยผลักดันผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยออกสู่ตลาดได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคชาวมุสลิม ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงแบ่งเป็น การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับลูกค้า และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) สำหรับคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ของสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 100 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) คือ แบ่งตามสาขาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาคลองตัน สาขาพัฒนาการ สาขาสาทร สาขาทุ่งครุ สาขามีนบุรี และสาขাপทุมธานี และเลือกมาจำนวน 2 สาขา คือ สาขาคลองตัน และสาขาทุ่งครุ เป็นตัวแทน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขาๆ ละ 50 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 1 คน ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. นายอรุณ บุญชม | คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) |
| 2. นายสรกิจ ยะซัน | คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) |
| 3. นายอิสมาแอล อาลี | คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) |
| 4. ดร. อิสมาแอล ลุตฟี จาปาเกีย | อธิการบดีมหาวิทยาลัยอิสลามยะลา |

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย

- คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ
- ทศนคติของลูกค้านักศรัทธาต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- ความต้องการของลูกค้านักศรัทธาต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง ซึ่งแบบสอบถามปลายปิด แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะการตอบแบบสอบถาม คือ ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ หน้า ☐ หรือกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของลูกค้านักศรัทธาต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มีลักษณะค่าคะแนน ดังนี้

ระดับทัศนคติของลูกค้านักศรัทธา	ค่าคะแนน
เห็นด้วยมาก	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยมาก	1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มีลักษณะค่าคะแนนดังนี้

ระดับความต้องการของลูกค้า	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การพิจารณาระดับทัศนคติและความต้องการ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ กานดา พูนลาภทวี¹ อธิบายไว้ คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดระดับทัศนคติและความต้องการของลูกค้า ดังนี้

¹ กานดา พูนลาภทวี, สถิติเพื่อการวิจัย, (กรุงเทพฯ : พลิทส์เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2530) น.29-30.

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00	}	กำหนดให้เป็นระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20		
คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40	}	กำหนดให้เป็นระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60		
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80		

แนวทางในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

1. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 รวมทั้งแบบสัมภาษณ์ จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสาร และงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง
2. หาความแม่นยำ (Validity) โดยผ่านการพิจารณาความแม่นยำเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ หากข้อคำถามใดไม่ชัดเจนได้มีการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมใหม่ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

วิธีดำเนินการและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขออนุญาตเก็บข้อมูลลูกค้าจากผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย หลังจากนั้น ดำเนินการเก็บข้อมูลจากลูกค้าเป็นรายบุคคล ในสาขาที่ถูกเลือกเป็นตัวแทน คือ สาขาคลองตัน และสาขาทุ่งครุ โดยสามารถเก็บข้อมูลได้ จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่กำหนดไว้

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยได้ติดต่อกันนัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน และดำเนินการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิดมาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) คำนวณ และวิเคราะห์ค่าต่างๆ ดังนี้
 - คำนวณหาค่าความถี่และร้อยละของแบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ

- คำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของทัศนคติและความต้องการของลูกค้า

2. การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดทั้งในส่วนทัศนคติและความต้องการของลูกค้า

3. การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากบทสัมภาษณ์เชิงลึก