

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One Shot Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเลือกผู้ให้บริการที่มาทำธุรกรรมของธนาคารที่สาขาในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 267 แห่ง ซึ่งมีผู้มาใช้บริการภาพรวมรายไตรมาส จำนวน 52,000,000 คน¹

กลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากประชากร จำนวน 52,000,000 คน โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความผิดพลาด+/- 5% ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{52,000,000}{1 + (52,000,000 \times 0.05^2)} \end{aligned}$$

¹ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), “ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์เครือข่าย,” (กรุงเทพมหานคร: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2550), น. 20.

$$= 399.99$$

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 400 คน

สาขาในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่ผู้ให้บริการ จำนวน 9 เขต รวม 267 สาขา ดังนี้

1. เขตประสาธน์ ประกอบด้วย ย่อยกรรมการขนส่งทางบก ย่อยโกลเด้นเพลส (ถนนประดิษฐ์มนูธรรม) คลองจั่น โชคชัย 4 พลาซ่า ซอยโชคชัย 4 ซอยประชาสงเคราะห์ 30 ย่อยซอยมหาดไทย ซอยรามคำแหง 24 ซอยหมู่บ้านเสนานิเวศน์ ซอยอารีสัมพันธ์ ย่อยตลาดบอง มาร์เช่ เตาปูน ย่อยถนนดินแดง ย่อยถนนประชาราษฎร์ สาย1 (บางโพ) ย่อยถนนประชาอุทิศ (เหม่งจ๋าย) ถนนรัชดาภิเษก ถนนรามคำแหง บางเขน บางบัว บางโพ ประชาชื่น ประชาานิเวศน์ 1 พระราม 9 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน) ย่อยรามคำแหง 24 (อัสสัมชัญ) รามาริบดี โรงพยาบาลราชวิถี ย่อยโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน ตลาดพร้าว ซอย 10 ตลาดพร้าว ซอย 111 ตลาดพร้าว ซอย 59 ตลาดพร้าว ซอย 71 ย่อยวิภาวดีรังสิต (จักรพงษ์ภูวนารถ) ย่อยสวนจตุจักร สวนจิตรลดา สี่แยกศรีวรา สุทธิสาร หัวหมาก อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

2. เขตชิดลม ประกอบด้วย กรมศุลกากร ย่อยเจริญกรุง ซอย 107 ย่อยเจริญกรุง ซอย 72 ชิดลม ซอยไชยยศ ซอยเซ็นต์หลุยส์ 3 ซอยทองหล่อ ย่อยซีที วีส์อร์ท สุขุมวิท 39 ถนนจันทน์ ย่อยถนนพัฒนพงษ์ (สีลม) ถนนเพชรบุรี ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ย่อยถนนสาทรเหนือ ย่อยไทมส์แควร์ ย่อยนานาสแควร์ บางกะปิ (สุขุมวิท 45) บางคอแหลม บางโคล่ พระราม 4 ย่อยเพลินจิต เซ็นเตอร์ ลุมพินี สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน สุขุมวิท สภาอากาศไทย สยาม สแควร์ ย่อยสวนลุมไนท์ บาซาร์ สาธุประดิษฐ์ ย่อย สุขุมวิท ซอย 3/1 สุขุมวิท ซอย 71 สุรวงศ์ 2 ย่อยสุรวงศ์ 3 สุรวงษ์ ย่อย อาคาร คิวเฮ้าส์ ลุมพินี ย่อยอาคารศรีอยุธยา ย่อยอาคารสวนพลู คอร์เนอร์ เอกมัย

3. เขตเทพารักษ์ ประกอบด้วย คลองตัน ย่อยซอยลาซาล ถนนพัฒนาการ ย่อยถนนลาดกระบัง (ตลาด 999) ถนนศรีนครินทร์ (กรุงเทพกรีฑา) ถนนศรีนครินทร์ (อ่อนนุช) ถนนศรีนครินทร์ (อุดมสุข) ถนนสรรพาวุธ เทคโนโลยีฯ เจ้าคุณทหาร ย่อยนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง บางจาก บางนา ย่อยรามคำแหง 2 ลาดกระบัง สุขุมวิท ซอย 101/1 สุขุมวิท ซอย 103 (วัดตะกล้า) ย่อยหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง (กรุงเทพกรีฑา) อ่อนนุช ย่อยอุดมสุข (ซอยสุขุมวิท 103)

4. เขตรามอินทรา ประกอบด้วย ย่อยคูบอน ย่อยเคหะร่มเกล้า ซอยลาดพร้าว 101 ย่อยตลาดมีนบุรี ย่อยตลาดยิ่งเจริญ ถนนเขาดูหมากาศ (ดอนเมือง) ย่อยถนนเชื่อมสัมพันธ์ (มหานคร) ถนนนวมินทร์ ถนนนวลจันทร์ ย่อยถนนร่มเกล้า (รุ่งกิจ 7) ย่อยถนนรัตนโกสินทร์สมโภช (บ้านแมกไม้) ถนนรามคำแหง (สัมมากร) ย่อยถนนเลียบคลองสอง (ซาฟารีเวิลด์) ถนนวิภาวดีรังสิต

(หมู่บ้านธนิทร) ย่อยถนนสงระภา (ดอนเมืองพลาซ่า) ย่อยถนนสายใหม่, ถนนเสรีไทย (สวนสยาม) ย่อยพหลโยธิน ซอย 52 ย่อยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มินบุรี รามอินทรา กม. 4.5 รามอินทรา กม.10 ย่อยวัชรพล (รามอินทรา) สะพานใหม่ดอนเมือง หลักสี่

5. เขตถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ) ประกอบด้วย จรัลสนิทวงศ์ 13 เจริญนคร ซอย หมู่บ้านเศรษฐกิจ ดาวคะนอง ตลาดพลู ย่อยตลาดใหม่ทุ่งครุ ถนนตากสิน ย่อยถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล ถนนประชาอุทิศ ย่อยถนนพุทธมณฑลสาย 2 ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ) ถนนนวมินทราชูทิศ ถนนสุขสวัสดิ์ ถนนสุขาภิบาล 1 (ท่าเกษตร-บางแค) ถนนเอกชัย ท่าพระ บางแค บางบอน บางมด พระราม 2 (กม. 7) เพชรเกษม ซอย 114 ย่อยเพชรเกษม ซอย 18 เพชรเกษม ซอย 29 เพชรเกษม ซอย 69 ย่อยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตลาดหญ้า ย่อยหมู่บ้านดีเค (บางบอน)

6. เขตสนามบินน้ำ ประกอบด้วย ย่อยจรัลสนิทวงศ์ 48 แจ้งวัฒนะ ซอย 13 ย่อยถนน แจ้งวัฒนะ (ทีโอที) ถนนสีรินธร บางพลัด ย่อยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

7. สำนักงานสาขาศูนย์การค้ากรุงเทพ ประกอบด้วย ย่อย เจ เจ มอลล์ ย่อยซีทีคอมเพล็กซ์ ประตูน้ำ ย่อยซีคอนสแควร์ 2 ย่อยเซ็นจูรี เดอะมูฟวี่ พลาซ่า ย่อยเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า ย่อยเซ็นทรัล พระราม 2 ย่อยเซ็นทรัล พระราม 3 ย่อยเซ็นทรัล ตลาดพร้าว ย่อยเซ็นทรัล วงศ์สว่าง ย่อยเซ็นทรัล เวลด์ ทาวเวอร์ ย่อยเซ็นทรัล เวลด์ พลาซ่า ย่อยเดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์ ย่อยเดอะมอลล์ 3 รามคำแหง ย่อยเดอะมอลล์ ท่าพระ เดอะมอลล์ บางกะปิ ย่อยเดอะมอลล์ บางกะปิ 2 ย่อยเดอะมอลล์ บางแค ย่อยถนนเพชรบุรีตัดใหม่ (อาคารอิตัลไทยทาวเวอร์) ย่อยถนนรามอินทรา (แฟชั่นไอส์แลนด์) ย่อยถนนศรีนครินทร์ (ซีคอนสแควร์) ย่อยทีโอพี เซ็นทรัล ตลาดพร้าว ย่อยทีโอพี ยูเนี่ยน มอลล์ ย่อยทีโอพี เยาวราช ย่อยทีโอพี สุขุมวิท 3 ย่อยเทสโก้ โลตัส ตลาดพร้าว ย่อยเทสโก้ โลตัส จรัลสนิทวงศ์ ย่อยเทสโก้ โลตัส บางกะปิ ย่อยเทสโก้ โลตัส บางแค ย่อยเทสโก้ โลตัส บางปะกอก ย่อยเทสโก้ โลตัส พระราม 1 ย่อยเทสโก้ โลตัส พระราม 2 ย่อยเทสโก้ โลตัส พระราม 3 ย่อยเทสโก้ โลตัส พาต้าปิ่นเกล้า ย่อยเทสโก้ โลตัส ฟอรั่ม ทาวน์ ย่อยเทสโก้ โลตัส หลักสี่ ย่อยบิ๊กซี แจ้งวัฒนะ บิ๊กซี บางนา-ตราด (กม.3) ย่อยบิ๊กซี พระราม 2 ย่อยบิ๊กซี รังสิต ย่อยบิ๊กซี ราชดำริ ย่อยบิ๊กซี ราษฎร์บูรณะ บิ๊กซี สะพานควาย ย่อยบิ๊กซี หัวหมาก ย่อยฟิวเจอร์พาร์ค บางแค ย่อยมานูญครอง ย่อยสยามพารากอน ย่อยเสรีเซ็นเตอร์ ย่อยอิมพีเรียลเวิลด์ ตลาดพร้าว ย่อยเอกมัย พาวเวอร์ เซ็นเตอร์ ย่อยเอสพลานาด ย่อยไอที สแควร์ (หลักสี่)

8. เขตวิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย เฉลิมนคร ศรีเพชร ตลาดน้อย ย่อยตลาดศรีย่าน ย่อยถนนกาญจนาภิเษก (เจ็ทวงแหวนบางแค) ย่อยถนนเจริญกรุง (คลองถม) ย่อยถนนทรงวาด ถนนวงแหวนรอบนอก (บางแวก) ย่อยถนนอิสราฟ ท่าพระจันทร์ เทเวศร์ บรรทัดทอง บางขุนนนท์ บางรัก บางลำพู ย่อยบีบี ย่อยปากคลองตลาด 1 ปิ่นเกล้า พระบรมมหาราชวัง พลับพลาไชย

ย่อยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เยาวราช ย่อยแยกบางรัก ย่อยรองเมือง ราชดำเนินกลาง ราชวงศ์ ราชวัตร ย่อยโรงพยาบาลหัวเฉียว (ยศเส) ย่อยวงเวียน 22 กรกฎาคม ย่อยวงเวียนโอเดียน วิสุทธิกษัตริย์ ศิริราช ย่อยสถานีรถไฟหัวลำโพง สะพานเหลือง สามแยกไฟฉาย ย่อยสามเสน ย่อยสี่กั๊กเสาชิงช้า หัวเม็ด ย่อยอาคารศรีวิจักร อาคารสหประชาชาติ

9. สำนักงานสาขาอาคารสำนักงานกรุงเทพ ประกอบด้วย ย่อยเซ็นทรัลเวิลด์ ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก 2 ถนนรัชดาภิเษก 3 (ทูลทาวเวอร์) ย่อยถนนเพชรบุรีตัดใหม่ (อาคารธณภูมิ) ถนนวิฑู ถนนวิฑู (All Seasons Place) ถนนสาทร ย่อยถนนสีลม (CP TO ย่อยER) บางกระบือ พระราม 4 (อาคารสิรินรัตน์) พหลโยธิน เฟลินจิต รัชโยธิน ย่อย ศุภาลัย แกรนด์ ทาวเวอร์ (พระราม 3) สำนักงานสนับสนุนระบบงานสาขา สำนักงานใหญ่ สีลม อโศก ย่อยอโศกทาวเวอร์ ย่อยอาคารชั้นทาวเวอร์ส (ถนนวิภาวดี-รังสิต) ย่อยอาคารนิยะ (สีลม) ย่อยอาคารยูไนเต็ด เซ็นเตอร์ (สีลม) ย่อยอาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์ ย่อยเอ็กเซน ทาวเวอร์ ย่อยเอส เอส พี ทาวเวอร์ 3

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้กระจายอย่างทั่วถึง ดังนั้น วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้เป็นแบบการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยเรียงลำดับขั้นตอน ต่อไปนี้

1. การใช้สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ มีเกณฑ์การแบ่งสาขาในจังหวัดกรุงเทพมหานครตามพื้นที่ได้จำนวน 9 เขตใหญ่ ประกอบด้วย

1. เขตปราชญ์
2. เขตชิดลม
3. เขตเทพารักษ์
4. เขตรามอินทรา
5. เขตถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ)
6. เขตสนามบิณฑ์
7. สำนักงานสาขาศูนย์การค้ากรุงเทพ
8. เขตวิสุทธิกษัตริย์
9. สำนักงานสาขาอาคารสำนักงานกรุงเทพ

2. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เป็นการสุ่มตัวอย่างสาขาในแต่ละเขตเขตละ 2 สาขา เพื่อให้ได้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่กำหนดไว้โดยวิธีจับสลากสาขาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดังนี้

1. เขตประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ถนนรามคำแหง อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
2. เขตชิดลม ได้แก่ ชิดลม ลุมพินี
3. เขตเทพารักษ์ ได้แก่ อ่อนนุช คลองตัน
4. เขตรามอินทรา ได้แก่ ถนนนวลจันทร์ สะพานใหม่ดอนเมือง
5. เขตถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ) ได้แก่ ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ) เจริญนคร
6. เขตสนามบึงน้ำ ได้แก่ ถนนสีรินธร บางพลัด
7. สำนักงานสาขาศูนย์การค้ากรุงเทพ ได้แก่ ย่อยซีคอนสแควร์ 2 ย่อยมาบุญครอง
8. เขตวิสุทธิกษัตริย์ ได้แก่ ท่าพระจันทร์ ปิ่นเกล้า
9. สำนักงานสาขาอาคารสำนักงานกรุงเทพ ได้แก่ เพชรเกษม รัชโยธิน

3. การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการตามสาขาทั้งหมด 18 สาขา รวม 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถจำแนกตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับสื่อและข่าวสารที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ การเปิดรับสื่อและข่าวสาร

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-end) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของธนาคารไทยพาณิชย์
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยให้แสดงความคิดเห็นใน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งภาพลักษณ์ออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านชื่อเสียงของธนาคาร
2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
3. ด้านการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของพนักงาน
4. ด้านกิจกรรมสาธารณกุศล
5. ด้านเทคโนโลยี

การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ในการให้ค่าคะแนนการวัดตัวแปรดังต่อไปนี้

การวัดตัวแปร ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ เป็นคำถามปลายปิด ให้เลือกระหว่าง

- กลุ่มที่ 1 เพศชาย
- กลุ่มที่ 2 เพศหญิง

2. อายุ เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น

- กลุ่มที่ 1 25-35 ปี
- กลุ่มที่ 2 36-45 ปี
- กลุ่มที่ 3 46-55 ปี

กลุ่มที่ 4 มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น

กลุ่มที่ 1 ประถมศึกษา

กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษา

กลุ่มที่ 3 ปวช./ปวส./อนุปริญญา

กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรี

กลุ่มที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ เป็นคำถามปลายปิดแบ่งเป็น

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษา

กลุ่มที่ 2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มที่ 3 พนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มที่ 4 ธุรกิจส่วนตัว

กลุ่มที่ 5 รับจ้าง/ลูกจ้าง

กลุ่มที่ 6 แม่บ้าน/เกษียณอายุ

กลุ่มที่ 7 อื่น ๆ

5. รายได้ เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

กลุ่มที่ 2 15,001-25,000 บาท

กลุ่มที่ 3 25,001-35,000 บาท

กลุ่มที่ 4 35,001-45,000 บาท

กลุ่มที่ 5 มากกว่า 45,000 บาท

การเปิดรับสื่อ และข้อมูลข่าวสารของธนาคารไทยพาณิชย์

การวัดตัวแปรการเปิดรับสื่อนั้น จะเป็นการวัดประเภทของสื่อ ความถี่และจำนวนสื่อ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทั้งทางด้านบวก ด้านลบของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ

ภาพลักษณ์ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนี้

1. ด้านชื่อเสียงของธนาคาร
2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
3. ด้านการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของพนักงาน

4. ด้านกิจกรรมสาธารณกุศล

5. ด้านเทคโนโลยี

การกำหนดประเด็นข้อมูลข่าวสารของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นข่าวสารทั้งด้านบวกและด้านลบ รวมทั้งภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ นั้นผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พิจารณาโครงสร้างแบบสอบถาม เนื้อหา ให้เหมาะสม

โดยมีการแปรค่าความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert Scales) คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

จากนั้นใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวัดความคิดเห็นโดยแบ่งได้ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21-5.00	=	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 3.41-4.20	=	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 2.61-3.40	=	ปานกลาง
ระดับคะแนน 1.81-2.60	=	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1.00-1.80	=	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ของธนาคาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อทำการวัดค่าตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาโครงสร้างแบบสอบถาม เนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งของผู้ตอบและผู้จัดทำการวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-Test) ก่อนนำแบบสอบถามนั้นไปใช้เก็บข้อมูลจริง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$a = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{I-V_i}{V_t} \right\}$$

a = ความน่าเชื่อถือ

k = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ในการหาค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9287 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยสามารถใช้แบบสอบถามดังกล่าวได้ต่อไป

กรรมวิธีทางข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด และได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้นำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ทำการลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถามทุกฉบับ
2. คัดลอกรหัสที่ลงรหัสไว้เรียบร้อยแล้วในแบบฟอร์มการลงรหัส เพื่อบันทึกลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล
3. นำข้อมูลที่บันทึกไว้มาประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 13.0 for Window
4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ (Print- out) มาแปลความหมายแล้วบันทึกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ และจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลแสดงความคิดเห็นไว้มาประมวลผล และวิเคราะห์ตีความ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าสถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบ