

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง“การบริหารกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับการวางแผนที่เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยรูปแบบกิจกรรมที่เกี่ยวกับ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และเปรียบเทียบกิจกรรม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ของธนาคารพาณิชย์ประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัย เชิงปริมาณ

โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาได้แก่ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เชี่ยวชาญ ด้านกิจกรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพนักงานที่มีประสบการณ์ในการ จัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีการรับรู้รับทราบเกี่ยวกับ กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหรือมีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้ การศึกษาและรวบรวมข้อมูลก่อนลงภาคสนาม

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลก่อนลงภาคสนามศึกษาเป็นขั้นตอนที่สำคัญและมีผลอย่างยิ่งต่อการศึกษานั่นต่อไปในการวิจัยเชิงคุณภาพเพราะจะทำให้ผู้วิจัยมองเห็นประเด็นการศึกษาได้อย่างชัดเจนและสามารถเลือกวิธีการศึกษาที่เหมาะสมที่สุดรายละเอียดในการศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า รวบรวมรายงานประจำปี ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขององค์กรที่เกี่ยวข้องข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบการสังเกตเพื่อสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์และเป็นแนวคิดพื้นฐานในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลอย่างเจาะจง คือสรรหาผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในเมืองไทย เช่น เป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบในกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมการรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สามารถให้ข้อมูลได้หลากหลาย เพียงพอ และเอื้อต่อการวิเคราะห์ และนำไปสู่ความเข้าใจประเด็นที่ศึกษาซึ่งธนาคารในประเทศไทยทั้งหมดมี 21 ธนาคาร แบ่งได้ดังนี้

#### ธนาคารของเอกชน

ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคาร-ทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ธนาคารธน-ชาติ และธนาคารกรุงไทย

#### ธนาคารรัฐบาล

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคาร-สงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

#### ธนาคารที่ร่วมทุนกับต่างประเทศ

ธนาคารทีสโก้ ธนาคารซีไอเอ็มบี (ไทย) ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) และธนาคารไอซีบีซี (ไทย)

#### และเลือกกลุ่มตัวอย่าง ออกมาเป็น 3 ธนาคาร ดังนี้

ธนาคารเอกชน คือ ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย ก่อตั้งในปี 2449 ตามข้อมูลงบการเงิน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 (งบการเงินรวม) ที่นำส่งธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของระบบธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงทางการเงินมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทยเป็นผู้ถือหุ้น 100% ด้วยประสบการณ์อันยาวนาน และความรู้ความสามารถระดับมืออาชีพ ประกอบกับการเป็นบริษัทในเครือของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมีนโยบายในการให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร (Premier Universal Bank) และมีมูลค่าตลาดรวม (Market Capitalization) สูงเป็นอันดับที่ 1 ในกลุ่มสถาบันการเงิน คือ 289 พันล้านบาท มีสาขาทั้งในและต่างประเทศเกือบ 1,000 สาขา\* บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด จึงนับเป็นบริษัทหลักทรัพย์ชั้นนำแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่ได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุน ตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพและความทุ่มเทของบริษัทฯ ในการสร้างสรรผลงานที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และในก้าวต่อไป บริษัทฯ ยังคงเจตนารมณ์เดิมที่จะเป็นช่องทางในการให้บริการด้านการลงทุนและการระดม

ทุนที่นักลงทุนและผู้ต้องการระดมทุนเลือกสรรให้เป็นตัวกลางในการเชื่อมโอกาสสู่ความสำเร็จ รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดพัฒนาการของตลาดทุนไทยที่เติบโตอย่างยั่งยืนสืบไป

ธนาคารรัฐบาล คือ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารรัฐแห่งแรกของคนไทย รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ ของการออมทรัพย์และ ความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็น องค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของ คณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบ ธนาคาร ออมสินธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษา ฐานลูกค้า มากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และ รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น

ธนาคารที่ร่วมทุนกับต่างประเทศ คือ ธนาคารซีไอเอ็มบี (ไทย) กลุ่มซีไอเอ็มบี โดย CIMB Bank Berhad ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สุดในไทยธนาคาร และได้ดำเนินการจดทะเบียน เปลี่ยนชื่อจากธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็น ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) หรือ "CIMB Thai Bank Public Company Limited" ใน ภาษาอังกฤษ เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งชื่อใหม่ของธนาคารนี้นับเป็นการสะท้อนถึงการส่งผ่าน ไทย ธนาคาร เข้าร่วมการเป็นส่วน หนึ่งของกลุ่มซีไอเอ็มบี กลุ่มธนาคารครบวงจรอันดับ 5 ของอาเซียนอย่างเป็นทางการ กลุ่มซีไอเอ็ม บีดำเนินธุรกิจผ่าน 3 แบรินด์หลัก ได้แก่ CIMB Bank CIMB Investment Bank และ CIMB Islamic โดย CIMB Bank เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจด้านธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม ขณะที่ CIMB Islamic ดำเนินธุรกิจด้านการเงินและการธนาคารอิสลามในระดับโลก ซึ่งทั้ง CIMB Bank และ CIMB Islamic ให้บริการธุรกิจรายย่อย (Retail Banking) บนระบบธนาคาร 2 ระบบควบคู่กัน นอกจากนี้กลุ่มซีไอเอ็มบี เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ 97.9% ในธนาคาร ซีไอเอ็มบีในอาคา อินโดนีเซีย และ 93.7% ในธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย กลุ่มซีไอเอ็มบีเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาเลเซีย ภายใต้ชื่อ CIMB Group Holdings Berhad ด้วยมูลค่าตลาดรวม (Market Capitalisation) ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 กว่า 58.8 พันล้าน ริงกิต และมีพนักงานรวมกว่า 40,000 คน ประจำอยู่ใน 18 ประเทศ

#### กลุ่มตัวอย่าง

3.1.1. ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เชี่ยวชาญด้านกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 ธนาคาร

3.1.2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 3 ธนาคาร ธนาคารละ 100 คน รวม 300 คน

3.1.3. ผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยทั้ง 3 ธนาคาร ธนาคารละ 100 คน รวม 300 คน

เมื่อผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้แล้วจำเป็นต้องทำความรู้จักประชากร สถานที่ปรากฏการณ์ของสิ่งที่ศึกษาโดยศึกษาจากเอกสาร สนทนากับผู้รู้ คิดต่อหาข้อมูลเบื้องต้น การเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง สนับสนุนการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องศึกษาอย่างเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ซึ่งจำเป็นต้องเกี่ยวกับ ความเป็นไปได้ ความสะดวก เวลา และทรัพยากร โดยผู้วิจัยต้องใช้ความรู้ และวิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจ เมื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับเรื่องที่ศึกษาที่เรียกว่าผู้ให้ข้อมูลหลัก คือผู้ทรงความรู้ ประสบการณ์ ซึ่งควรเลือกที่มีลักษณะเด่นชัดทั้งในเชิงสนับสนุนและเชิงแย้งกับข้อสรุปของผู้วิจัยและสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมได้ชัดเจนว่าการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักควรเลือกให้กระจายและครอบคลุมความหลากหลายประชากรเป้าหมาย โดยมุ่งหวังความเป็นตัวแทนที่ดีและเพื่อความหลากหลายของผู้ให้ข้อมูลด้วย การวิจัยครั้งนี้หลักการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเอกสาร

1. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการสื่อสารรูปแบบของกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารกิจกรรม
2. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ และวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มพนักงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ของธนาคารพาณิชย์
3. การปฏิบัติงานในภาคสนาม

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่ศึกษาใช้เวลาทั้งสิ้น 1 ปี โดยกำหนดรายละเอียดในกาปฏิบัติงานดังนี้

กำหนดขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการทำการเก็บรวบรวม ได้แก่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ในเมืองไทย เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อมการค้าเน้นกิจกรรมด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล แบ่งเป็น
  - 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเชี่ยวชาญด้านกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 603 คน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเชี่ยวชาญด้านกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 3 คน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 300 คน
3. ผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 300 คน

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – Depth Interview) ใช้กับกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

3.2.2. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มพนักงานและกลุ่มผู้ให้บริการทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มพนักงานและกลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 600 ชุด คือพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารละ 100 ชุด รวม 300 ชุด และผู้ให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่จำนวนธนาคารละ 100 ชุด รวม 300 ชุด และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนมาที่ผู้วิจัย

3.2.3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) ใช้ในการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ เช่น สถิติการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์การจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และข้อมูลรายงานการประเมินธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข และปรับปรุง
4. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าโดยอ้างอิงและดัดแปลงมาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการสำรวจครอบคลุมตามวัตถุประสงค์โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ชุด ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเชี่ยวชาญด้านกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

1.1 นโยบายของการทำกิจกรรมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์

1.2 ท่านมีวิธีการหรือการกำหนดทิศทางเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กร

1.3 จุดเริ่มต้นของการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์

2. แบบสอบถามสำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 9 ข้อ แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 3 ข้อ แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ

3. แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 4 หัวข้อใหญ่ 12 ข้อย่อย แบ่งระดับเป็น 2 ระดับ (เคย และไม่เคย)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 12 ข้อ แบ่งระดับเป็น 2 ระดับ

กำหนดเครื่องมือ สร้างเครื่องมือ และเตรียมอุปกรณ์สำหรับการวิจัย เครื่องมือสำหรับวิจัย ได้แก่

1. ผู้วิจัย

2. เครื่องมือสำหรับการวิจัย ได้แก่

2.1 แนวทางการสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย  
 เชี่ยวชาญด้านกิจกรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 แบบสำรวจพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรม  
 ด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

2.3 แบบสำรวจผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย  
 อุปกรณ์สำหรับการวิจัย ได้แก่

1. สมุดบันทึกและเครื่องเขียน
2. อุปกรณ์อื่น ๆ เช่นเครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายรูป

### 3.4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ  
 สัมภาษณ์และควบคู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูล และสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธี  
 วิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

#### 3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analysis Induction)

ทำได้โดยการตีความและสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมมาได้ ในสนามวิจัยเมื่อผู้วิจัยได้  
 ข้อมูลมาก็นำมาวิเคราะห์หามองหาความหมาย ความคล้ายคลึง ความแตกต่าง อาจจะเป็นรูปแบบซึ่ง  
 เป็นข้อสมมติฐานชั่วคราวย่อยๆ หลายสมมติฐานซึ่งวิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ศึกษา  
 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงคุณภาพ และจากนั้นจะเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานจน  
 สามารถหาหลักฐานยืนยันได้ชัดเจนจากข้อสรุปย่อยๆ ไปสู่ข้อสรุปใหญ่ไปเรื่อยๆ โดยจำแนกข้อมูล  
 ตามความเหมาะสมของข้อมูล

#### 3.4.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

เป็นวิธีวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร เช่น จำนวน  
 กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสถิติการเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่  
 ผู้ใช้บริการเข้าร่วม เป็นต้น โดยการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพทั่วไปรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้าน  
 ความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

### 3.5. การนำเสนอผลการวิจัย

การศึกษการให้ความหมายและรูปแบบกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในความ  
 ต้องการของผู้บริโภคธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อตอบปัญหาที่ตั้งไว้ ถึงแม้ว่าข้อมูลที่ได้มา  
 จากการสัมภาษณ์ก็ตามแต่การนำเสนอผลการวิจัยจะพยายามเชื่อมโยงให้เห็นปรากฏการณ์ความ

คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบจากข้อมูลที่ได้รับอันเป็นการสร้างภาพรวมของเหตุการณ์จากปัจจัยย่อยต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นลักษณะของการอุปนัย และนำเสนอในลักษณะบรรยายโดยแบ่งเป็นการนำเสนอ ออกเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการบริหารกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีวิจัยและการดำเนินการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ