

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งการดำเนินการวิจัยใช้ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2553 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. กรอบแนวคิดการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำของธนาคารที่มารับบริการ โดยเลือกผู้ให้บริการที่มาทำธุรกรรมของธนาคารที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศรวมทั้งหมด 1,006 สาขา แต่ในการศึกษาครั้งนี้ จะเลือกศึกษาเฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 48 สาขา เพื่อความสะดวกในการดำเนินการเก็บข้อมูล

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากประชากร จำนวน 5,702,595 คน (ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ธ.ค. 2552) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความผิดพลาด +/- 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง ($e = .05$)

สามารถแทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$= \frac{5,702,595}{1 + (5,702,595 \times 0.05^2)}$$

$$= 399.99$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ คือประชากรที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สาขาในเขตกรุงเทพมหานครมี จำนวน 48 เขต รวม 333 สาขา ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย เอ็กเซน ทาวเวอร์, เทสโก้ โลตัส พระราม 4, ไทมส์แควร์, อาคารเพลินจิต เซ็นเตอร์, อาคารสิรินรัตน์ (ถนนพระราม 4), กรมศุลกากร, คาร์ฟูร์ พระราม 4, พระราม 4,

2. เขตคลองสาน มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย เจริญนคร, ลาดหญ้า, อาคารไทยศรี (สะพานสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช)

3. เขตคลองสามวา มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย เดอะคอมพาวด์ (ถนนพระยาสุเรนทร์), คาร์ฟูร์ หทัยราษฎร์, ถนนเลียบบคลองสอง(ชาฟารีเวิลด์)

4. เขตจตุจักร มีทั้งหมด 21 สาขา ประกอบด้วย เจ เจ มอลล์, เซ็นทรัล ลาดพร้าว, เซ็นทรัล ลาดพร้าว 2, เทสโก้ โลตัส ลาดพร้าว, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน), รัชโยธิน, ลาดพร้าว ซอย 10, ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์, สำนักงานสนับสนุนระบบงานสาขา, สีแยกเกษตร, อเวนิว รัชโยธิน, อาคารชั้นทาวเวอร์ส(ถนนวิภาวดี-รังสิต), กรมการขนส่งทางบก, คาร์ฟูร์ ลาดพร้าว, ตลาดบอง มาร์เช่, ท็อปส์ เซ็นทรัล ลาดพร้าว, บางเขน, บางบัว, ประชานิเวศน์ 1, สวนจตุจักร

5. เขตจอมทอง มีทั้งหมด 2 สาขา ประกอบด้วย เทสโก้ โลตัส กัลปพฤกษ์, จอมทอง 19 (วัดสี่สุก)

6. เขตดอนเมือง มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย ถนนเชิดวุฒากาศ (ดอนเมือง), ถนนวิภาวดีรังสิต (หมู่บ้านฉิมพลี), ถนนสรองประชา (ดอนเมืองพลาซ่า)

7. เขตดินแดง มีทั้งหมด 10 สาขา ประกอบด้วย เอสพลานาด, เทสโก้ โลตัส ฟอร์จูน ทาวน์, รามาธิบดี, วิวาเวดีรังสิต (จักรพงษ์ภูวนารถ), คาร์ฟูร์ รัชดาภิเษก, ซอยประชาสงเคราะห์ 30, ถนนรัชดาภิเษก, ถนนดินแดง, สุทธิสาร, ถนนประชาสงเคราะห์
8. เขตดุสิต มีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย เซนต์คาเบรียล (ชื่อสาขาเดิม - มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา) เทเวศร์, ราชวัตร, สวนจิตรลดา, สามเสน, สำนักพระราชวัง (สนามเสือป่า), ตลาดศรียาน, บางกระบือ
9. เขตตลิ่งชัน มีทั้งหมด 2 สาขา ประกอบด้วย ถนนสวนผัก (ตลาดกรุงนนท์), ถนนกาญจนาภิเษก (ปตท. วงแหวนบางแค 2)
10. เขตทวีวัฒนา มี 1 สาขา ประกอบด้วย ถนนกาญจนาภิเษก (บางแวก)
11. เขตทุ่งครุ มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, คาร์ฟูร์ ประชาอุทิศ 90, ตลาดใหม่ทุ่งครุ
12. เขตธนบุรี มีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย เดอะมอลล์ ท่าพระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ดาวคะนอง, ตลาดพลู, ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ), ถนนวุฒากาศ, ถนนตากสิน, บิ๊กซี ดาวคะนอง
13. เขตบางกรอกน้อย มีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า, เทสโก้ โลตัส ปิ่นเกล้า, ศิริราช, สามแยกไฟฉาย, ท็อปส์ ปิ่นเกล้า, ท่าน้ำพระนนท, บางขุนนนท์, ปิ่นเกล้า
14. เขตบางกอกใหญ่ มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย เพชรเกษม ซอย 18, ถนนอิสรภาพ, ท่าพระ
15. เขตบางกะปิ มีทั้งหมด 15 สาขา ประกอบด้วย เอ็นมาร์ค พลาซ่า (บางกะปิ), เดอะมอลล์ 3 รามคำแหง, เดอะมอลล์ 4 รามคำแหง, เดอะมอลล์ บางกะปิ, เดอะมอลล์ บางกะปิ 2, เทสโก้ โลตัส บางกะปิ, ตลาดพร้าว ซอย 111, หัวหมาก, คลองจั่น, คาร์ฟูร์ สุขุมวิท 3, ซอยรามคำแหง 24, ซอยลาดพร้าว 101 (วัดบึงทองหลาง), ถนนรามคำแหง, ถนนศรีนครินทร์ (กรุงเทพฯ), บิ๊กซี หัวหมาก
16. เขตบางขุนเทียน มีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัล พระราม 2, เทสโก้ โลตัส พระราม 2, คาร์ฟูร์ พระราม 2, ถนนบางขุนเทียน - ชายทะเล, บางมด, พระราม 2 (กม. 7), บิ๊กซี พระราม 2
17. เขตบางเขน มีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัล รามอินทรา, เทสโก้ โลตัส หลักสี่, รามอินทรา กม. 4.5, วัชรพล (รามอินทรา), สะพานใหม่ดอนเมือง, คาร์ฟูร์ รามอินทรา, ตลาดยิ่งเจริญ, บิ๊กซี สะพานใหม่ดอนเมือง

18. เขตบางคอแหลม มีทั้งหมด 5 สาขา ประกอบด้วย เจริญกรุง ซอย 107, เจริญกรุง ซอย 72, GREEN PLACE (ซอยวัดไผ่เงิน), บางโคล่, บางคอแหลม
19. เขตบางแค มีทั้งหมด 10 สาขา ประกอบด้วย เดอะมอลล์ บางแค, เทสโก้ โลตัส บางแค, เพชรเกษม อเวนิว, เพชรเกษม ซอย 69, วงแหวน เซ็นเตอร์ (ถนนกาญจนาภิเษก), สีแยก ทศกัณฐ์, ตลาดบางแค, ถนนสุขาภิบาล 1 (ท่าเกษตร-บางแค), ถนนพุทธมณฑลสาย 2, บางแค
20. เขตบางซื่อ มีทั้งหมด 6 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัล วงศ์สว่าง, เตาปูน, เทสโก้ โลตัส ประชาชื่น, ถนนประชากรราษฎร์ สาย1 (บางโพ), บางโพ, ประชาชื่น
21. เขตบางนา มีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัลพลาซ่า บางนา, สุขุมวิท ซอย 101/1, อุดมสุข (ซอยสุขุมวิท 103), ซอยลาซาล, ถนนสรรพาวุธ, บางนา, บีที บางนา-ตราด (กม. 3)
22. เขตบางบอน มีทั้งหมด 4 สาขา ประกอบด้วย หมู่บ้านดีเค(บางบอน), คาร์ฟูร์ บางบอน, ถนนเอกชัย, บางบอน
23. เขตบางพลัด มีทั้งหมด 5 สาขา ประกอบด้วย เทสโก้ โลตัส จรัลสนิทวงศ์, เทสโก้ โลตัส พาต้าปิ่นเกล้า, จรัลสนิทวงศ์ 48, ถนนสิรินธร, บางพลัด
24. เขตบางรัก มีทั้งหมด 15 สาขา ประกอบด้วย แยกบางรัก, โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์, CP TOWER (ถนนสีลม), สะพานเหลือง, สีลม, สุรวงศ์ 2, สุรวงศ์ 3, สุรวงษ์, อาคารยูไนเต็ด เซ็นเตอร์ (สีลม), อาคารลิเบอร์ตี สแควร์ (สีลม), อาคารอับดุลลาฮิม, อาคารนิยะ (สีลม), ท็อปส์ มาร์เก็ตเพลส สีลม, ป่าไผ่ ทาวเวอร์, บางรัก
25. เขตบึงกุ่ม มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย เทสโก้ โลตัส สุขาภิบาล 1, ถนนนวมินทร์, ถนนนวลจันทร์
26. เขตปทุมวัน มีทั้งหมด 18 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัล เวิลด์ ทาวเวอร์, เซ็นทรัล เวิลด์, เทสโก้ โลตัส พระราม 1, มานูญครอง, มานูญครอง 2, รongเมือง, ลุมพินี, สภากาชาดไทย, สยามสแควร์, สยามพารากอน, จัตุรัสจามจุรี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถนนวิฑู, บรรทัดทอง, บีที ราชดำริ, All Seasons Place (ถนนวิฑู), เซ็นทรัล ซิดลม, เพลินจิต
27. เขตประเวศ มีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย งามคำแหง 2, หนึ่งพัน, คาร์ฟูร์ สวนหลวง, ซีคอนสแควร์ 2, ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 (วัดตะกล้า), ถนนศรีนครินทร์ (อุดมสุข), ถนนพัฒนาการ, ถนนศรีนครินทร์ (ซีคอนสแควร์)

28. เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย มีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย เฉลิมนคร, โรงพยาบาลหัวเฉียว (ยศเส), บีบี, วงเวียน 22 กรกฎาคม, ถนนเจริญกรุง (คลองถม), พลับพลาไชย, อาคารศรีวรจักร
29. เขตพญาไท มีทั้งหมด 5 สาขา ประกอบด้วย โรงพยาบาลราชวิถี, ซอยอารีสัมพันธ์, ถนนเพชรบุรี, บิ๊กซี สะพานควาย, พหลโยธิน
30. เขตพระโขนง มีทั้งหมด 2 สาขา ประกอบด้วย สุขุมวิท ซอย 71, บางจาก
31. เขตพระนคร มีทั้งหมด 10 สาขา ประกอบด้วย ราชดำเนินกลาง, ไชน่าเวิลด์ (วังบูรพา), วิสุทธิกษัตริย์, สี่ก๊กเสาชิงช้า, อาคารสหประชาชาติ, ตรีเพชร, ท่าพระจันทร์, บางลำพู, ปากคลองตลาด 1, พระบรมมหาราชวัง
32. เขตภาษีเจริญ มีทั้งหมด 4 สาขา ประกอบด้วย เพชรเกษม ซอย 29, คาร์ฟูร์ บางแค, จรัลสนิทวงศ์ 13, ซอยหมู่บ้านเศรษฐิกิจ
33. เขตมีนบุรี มีทั้งหมด 6 สาขา ประกอบด้วย เทสโก้ โลตัส สาขาภิบาล 3, มีนบุรี, คาร์ฟูร์ ร่มเกล้า, คาร์ฟูร์ สุวินทวงศ์, ตลาดมีนบุรี, บิ๊กซี สาขาภิบาล 3
34. เขตยานนาวา มีทั้งหมด 6 สาขา ประกอบด้วย เซ็นทรัล พระราม 3, เทสโก้ โลตัส พระราม 3, ศุภาลย์ แกรนด์ ทาวเวอร์ (พระราม 3), สาธิตประดิษฐ์, อาคารเอส วี ซีดี (พระราม 3), ถนนจันทร์
35. เขตราชเทวี มีทั้งหมด 10 สาขา ประกอบด้วย เซ็นจูรี่ เดอะมูฟวี่ พลาซ่า, เดอะแพลทินัม แฟชั่น มอลล์, โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน, อาคารศรีอยุธยา, อาคารสิริปัญญา (ถนนศรีอยุธยา), อาคารธนภูมิ (ถนนเพชรบุรีตัดใหม่), อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ, ซิดลม, ซิตีคอมเพล็กซ์ ประตูน้ํา, ถนนเพชรบุรี ซอย 4
36. เขตราชบุรีบูรณะ มีทั้งหมด 5 สาขา ประกอบด้วย เทสโก้ โลตัส บางปะกอก, คาร์ฟูร์ บางปะกอก, ถนนสุขสวัสดิ์, ถนนประชาอุทิศ, บิ๊กซี ราชบุรีบูรณะ
37. เขตลาดกระบัง มีทั้งหมด 9 สาขา ประกอบด้วย เคหะร่มเกล้า, เทคโนโลยีฯ เจ้าคุณทหาร, ไอเพลส (นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง), ลาดกระบัง, ศูนย์การค้าเดอะพาซิโอ (ลาดกระบัง), ถนนร่มเกล้า (รุ่งกิจ 7), ถนนลาดกระบัง (ตลาด 999), นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง, คาร์ฟูร์ เคหะร่มเกล้า
38. เขตลาดพร้าว มีทั้งหมด 6 สาขา ประกอบด้วย เดอะคริสตัส พาร์ค (ถนนประดิษฐ์มนูธรรม), เทสโก้ โลตัส วังหิน, ลาดพร้าว ซอย 71, ซอยโชคชัย 4, ซอยหมู่บ้านเสนาานิเวศน์, นวมินทร์ ซิตี อเวนิว

39. เขตวังทองหลาง มีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย เทศโก้ โลตัส ทาวน์อินทาวน์, โชคชัย 4 พลาซ่า, สีแยกศรีวรา, อิมพีเรียล เวิลด์ ลาดพร้าว, ซอยมหาดไทย, โกลเด้นเพลส (ถนนประดิษฐานอนุธรรม), ลาดพร้าว ซอย 59

40. เขตวัฒนา มีทั้งหมด 14 สาขา ประกอบด้วย เอกมัย, เอกมัย พาวเวอร์ เซ็นเตอร์, เจ อเวนิว ทองหล่อ, สุขุมวิท ซอย 3/1, อโศก, อโศกทาวเวอร์, อาร์ เอส ยู ทาวเวอร์ (สุขุมวิท 31), อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์, อาคารอินเตอร์เซนจ 21 (สุขุมวิท), คาร์ฟูร์ อ่อนนุช, ซอยไชยยศ, ซอยทองหล่อ, ซิตีรีสอร์ท สุขุมวิท 39, บางกะปิ (สุขุมวิท 45)

41. เขตสวนหลวง มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย อ่อนนุช, คลองตัน, ถนนศรีนครินทร์ (อ่อนนุช)

42. เขตสะพานสูง มีทั้งหมด 3 สาขา ประกอบด้วย หมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง (กรุงเทพฯ), ถนนรามคำแหง (สัมมากร), ท็อปส์ ซูขาภิบาล 3

43. เขตสัมพันธวงศ์ มีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย เยาวราช, ราชวงศ์, วงเวียนโอเดียน, สำเพ็ง, หัวเมียด, ตลาดน้อย, ถนนทรงวาด

44. เขตสาทร มีทั้งหมด 4 สาขา ประกอบด้วย อาคารสวนพลู คอร์เนอร์, อาคารคิวเฮ้าส์ ลุมพินี, ซอยเซ็นต์หลุยส์ 3, ถนนสาทร

45. เขตสายไหม มีทั้งหมด 5 สาขา ประกอบด้วย คาร์ฟูร์ สายไหม, คาร์ฟูร์ ซูขาภิบาล 5, ถนนรัตนโกสินทร์สมโภช (บ้านแมกไม้), ถนนสายไหม, พหลโยธิน ซอย 52

46. เขตหนองแขม มีทั้งหมด 5 สาขา ประกอบด้วย เทศโก้ โลตัส เพชรเกษม 81, เพชรเกษม ซอย 114, คาร์ฟูร์ เพชรเกษม, คาร์ฟูร์ หนองจอก, ถนนเชื่อมสัมพันธ์ (มหานคร)

47. เขตหลักสี่ มีทั้งหมด 9 สาขา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, แจ่งวัฒนะ ซอย 13, ไอที สแควร์ (หลักสี่), ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ แจ่งวัฒนะ (อาคาร A), ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ แจ่งวัฒนะ (อาคาร B), หลักสี่, ถนนแจ่งวัฒนะ (ทีโอที), บิ๊กซีแจ่งวัฒนะ, เทศโก้ โลตัส แจ่งวัฒนะ

48. เขตห้วยขวาง มีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย อาคารไซเบอร์เวิร์ลด์ (ถนนรัชดาภิเษก), อิตัลไทยทาวเวอร์ (ถนนเพชรบุรีตัดใหม่), ถนนเพชรบุรีตัดใหม่, ถนนรัชดาภิเษก 2, ถนนรัชดาภิเษก 3 (ทูลทาวเวอร์), ถนนประชาอุทิศ (เหม่งจ๋าย), พระราม 9

การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้กระจายอย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงใช้วิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เป็นการสุ่มตัวอย่างสาขาในแต่ละเขตเขตละ 1 สาขา เพื่อให้ได้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่กำหนดไว้โดยวิธีจับสลากสาขาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดังนี้

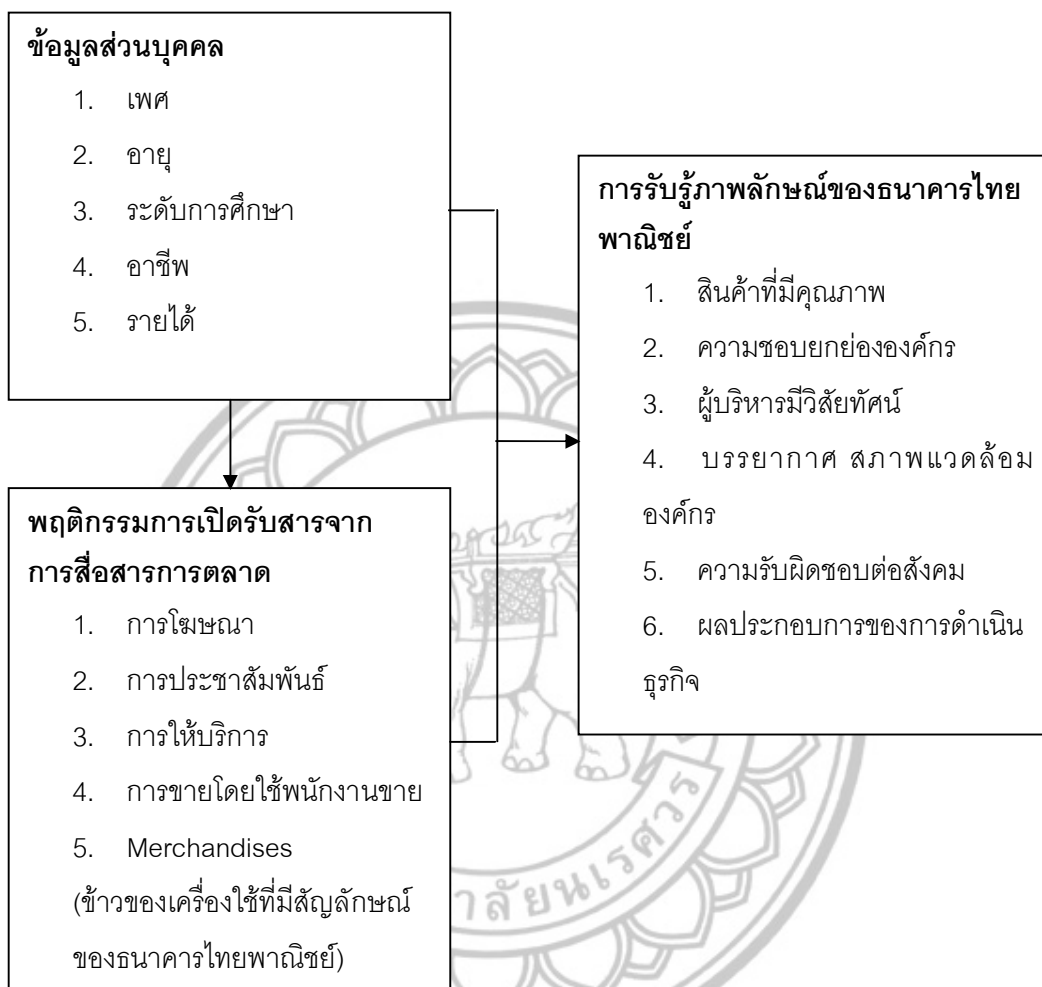
1. เขตคลองเตย ได้แก่ อาคารเพลินจิต เซ็นเตอร์
2. เขตคลองสาน ได้แก่ ลาดหญ้า
3. เขตคลองสามวา ได้แก่ คาร์ฟูร์ หทัยราษฎร์
4. เขตจตุจักร ได้แก่ รัชโยธิน
5. เขตจอมทอง ได้แก่ เทสโก้ โลตัส กัลปพฤกษ์
6. เขตดอนเมือง ได้แก่ ถนนสรองประภา (ดอนเมืองพลาซ่า)
7. เขตดินแดง ได้แก่ เอสพลานาด
8. เขตดุสิต ได้แก่ สวนจิตรลดา
9. เขตตลิ่งชัน ได้แก่ ถนนสวนผัก (ตลาดกรุงนนท์)
10. เขตทวีวัฒนา ได้แก่ ถนนกาญจนาภิเษก (บางแวก)
11. เขตทุ่งครุ ได้แก่ คาร์ฟูร์ ประชาอุทิศ 90
12. เขตธนบุรี ได้แก่ ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ)
13. เขตบางกรวยน้อย ได้แก่ ศิริราช
14. เขตบางกอกใหญ่ ได้แก่ ท่าพระ
15. เขตบางกะปิ ได้แก่ เดอะมอลล์ บางกะปิ
16. เขตบางขุนเทียน ได้แก่ ประกอบด้วย คาร์ฟูร์ พระราม 2
17. เขตบางเขน ได้แก่ สะพานใหม่ดอนเมือง
18. เขตบางคอแหลม ได้แก่ บางโคล่
19. เขตบางแค ได้แก่ วงแหวน เซ็นเตอร์ (ถนนกาญจนาภิเษก)
20. เขตบางซื่อ ได้แก่ เทสโก้ โลตัส ประชาชื่น
21. เขตบางนา ได้แก่ สุขุมวิท ซอย 101/1
22. เขตบางบอน ได้แก่ ถนนเอกชัย
23. เขตบางพลัด ได้แก่ เทสโก้ โลตัส จรัญสนิทวงศ์
24. เขตบางรัก ได้แก่ CP TOWER (ถนนสีลม)
25. เขตบึงกุ่ม ได้แก่ เทสโก้ โลตัส สุขุมวิท 1
26. เขตปทุมวัน ได้แก่ มานูญครอง 2
27. เขตประเวศ ได้แก่ ซีคอนสแควร์ 2

28. เขตบ่อมปงามค์ตรูพาย ได้แก่ อาคารศรีวรจักร
29. เขตพญาไท ได้แก่ บิ๊กซี สะพานควาย
30. เขตพระโขนง ได้แก่ สุขุมวิท ซอย 71
31. เขตพระนคร ได้แก่ วิสุทธิกษัตริย์
32. เขตภาษีเจริญ ได้แก่ จรัลสนิทวงศ์ 13
33. เขตมีนบุรี ได้แก่ บิ๊กซี สุขุมวิท 3
34. เขตยานนาวา ได้แก่ ศุภลาภ แกรนด์ ทาวเวอร์ (พระราม 3)
35. เขตราชเทวี ได้แก่ ซีตี้คอมเพล็กซ์ ประตูน้ำ
36. เขตราชบุรีบูรณะ ได้แก่ ถนนประชาอุทิศ
37. เขตลาดกระบัง ได้แก่ เทคโนโลยีฯ เจ้าคุณทหาร
38. เขตลาดพร้าว ได้แก่ ซอยโชคชัย 4
39. เขตวังทองหลาง ได้แก่ สีแยกศรีวรา
40. เขตวัฒนา ได้แก่ ซอยไชยยศ
41. เขตสวนหลวง ได้แก่ ถนนศรีนครินทร์ (อ่อนนุช)
42. เขตสะพานสูง ได้แก่ ท็อปส์ สุขุมวิท 3
43. เขตสัมพันธวงศ์ ได้แก่ ราชวงศ์
44. เขตสาทร ได้แก่ อาคารคิวเฮ้าส์ ลุมพินี
45. เขตสายไหม ได้แก่ พหลโยธิน ซอย 52
46. เขตหนองแขม ได้แก่ เพชรเกษม ซอย 114
47. เขตหลักสี่ ได้แก่ ไอที สแควร์ (หลักสี่)
48. เขตห้วยขวาง ได้แก่ ถนนรัชดาภิเษก 2

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

โดยเลือกตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการตามสาขาทั้งหมด 48 สาขา รวม 400 ตัวอย่าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 7 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับสารจากการสื่อสารการตลาด และข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีจำนวนแบบสอบถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับสารจากการสื่อสารการตลาด มีจำนวนแบบสอบถาม 16 ข้อ เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีการกำหนดการให้คะแนน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale คือ ซึ่งประกอบไปด้วย การเปิดรับสื่อในด้านความถี่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบซึ่งแบ่งออกเป็น

ระดับ 4	หมายถึง	บ่อยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ค่อนข้างบ่อย
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่ค่อยบ่อย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เคยเลย

และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร เป็นการเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ด้านการเปิดรับสื่อในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดรับสื่อในด้านความชอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale คือ ซึ่งประกอบไปด้วย

ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 3	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นคำถามใดด้านภาพลักษณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบซึ่งแบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนแบบสอบถาม 6 ข้อ

เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีการกำหนดการให้คะแนน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale คือ

ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 3	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนน (อันตรภาคชั้น)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วง}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
3.26 – 4.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.51 – 3.25	ค่อนข้างเห็นด้วย
1.76 – 2.50	ไม่ค่อยเห็นด้วย
1.00 – 1.75	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลจริงดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อทำการวัดค่าตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาโครงสร้างแบบสอบถาม เนื้อหา และภาษาที่ใช้ ให้เหมาะสมเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งของผู้ตอบและผู้จัดทำการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-Test) ก่อนนำแบบสอบถามนั้นไปใช้เก็บข้อมูลจริง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการ จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's) ซึ่งจากการทดสอบสถิติหาความเชื่อมั่นของแบบสำรวจได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.803 (Alpha = 0.803)

การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 2 ท่าน

1. รองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูษณะ เตชคณา

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 แหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามในแบบสอบถาม การเก็บแบบสอบถาม โดยการเก็บแบบสอบถามโดยการจัดส่งไปที่สาขา 48 สาขา ซึ่ง กำหนดระยะเวลา ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 ธันวาคม 2553

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจาก ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้ ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ เอกสารต่าง ๆ ของธนาคาร บทความวารสาร หนังสือ ข้อมูลทาง Internet และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัย และการวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย

1. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 การสืบค้นข้อมูลจากงานวิจัยใกล้เคียงกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา
 - 1.1.1 สืบค้นจาก Internet
 - 1.1.2 ค้นคว้าจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.), ธนาคารไทยพาณิชย์
- 1.2 ค้นคว้าหนังสือ นิตยสาร วารสาร เกี่ยวกับหัวข้อที่ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัย
- 1.3 จัดทำหัวข้อเรื่องที่ทำการศึกษาส่งอาจารย์ที่ปรึกษา
- 1.4 จัดทำบทที่ 1. ความเป็นมาของปัญหา บทที่ 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3. ระเบียบวิธีวิจัยส่งอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- 1.5 เริ่มทำการสำรวจโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ตอบคำถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้บันทึกข้อมูลเพื่อประมวลผล
- 1.6 จัดทำบทที่ 4. บันทึกผลการวิจัย และบทที่ 5. อภิปรายผล และข้อมูลเสนอแนะ ส่งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ
- 1.7 ทำการ Presentation ต่อคณะกรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ทำคู่มือลงรหัส และประมวลผลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ของลูกค้าที่มาทำธุรกรรมกับธนาคาร ในกรุงเทพมหานคร จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับสารจากการสื่อสารการตลาด จะแสดงเป็นมูลค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยด้วยความสัมพันธ์แบบไคว์สแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารจากการสื่อสารการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับสารจากการสื่อสารการตลาดมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05