

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

สาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เป็นสาขาย่อยที่มีเครื่อง Electronic Banking ไว้ให้บริการลูกค้าเป็นหลัก และมี Authorized Teller ในตำแหน่งพนักงานบริหารจำนวน 3 อัตรา ทำหน้าที่ให้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารในส่วนที่เครื่องไม่สามารถให้บริการได้

รูปแบบสาขา (Branch Layout) ของสาขาแบบ Mini Branch จะมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า อาทิเช่น เครื่องถอนเงิน (ATM) เครื่องรับฝากเงิน (Cash Deposit) เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก (Update Passbook) เครื่องรับฝากเช็คเร่งด่วน และเครื่องบริการสอบถามและแนะนำการให้บริการ (Electronic Information) เป็นหลักในการให้บริการของสาขา พร้อมกับมีพนักงานเพื่อเสริมการให้บริการด้านอื่น ๆ อีก 2-3 คน

สาขาแบบ Mini Branch สามารถให้บริการได้เหมือนกับธนาคารในรูปแบบปกติ ดังนี้

#### 1. บริการด้านเงินฝาก

- เปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และบัญชีเงินฝากประจำ
- รับทำบัตร เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัตร ATM, บัตรเดบิต
- รับฝาก-ถอน-โอนเงิน ยกเว้น บริการโอนเงิน E.F.T. โอนเงินทางโทรเลข และ BAHT-NET ให้รับคำขอไว้และให้สาขาแม่ดำเนินการแทน
- ซื้อ-ขายตราสารทางการเงินทุกประเภท ได้แก่ ดริฟ แคชเชียร์เช็ค เช็คของขั้วญ
- รับฝากเช็คเคลียร์
- รับฝากเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด (BC)
- รับบริการระบบ (Autopay) คือ การจ่ายเงินเดือน ค่าสินค้าทดแทน ฯลฯ และการหักเงินจากบัญชีเงินฝากลูกค้า (Debit) ผ่านสาขาธนาคาร เช่น การชำระค่าสินค้าและบริการ
- รับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ (Payment)
- รับอายุัดบัญชี / อายุัดเช็ค และตราสารธนาคาร (Home Branch)
- บริการเช็คต่อเนื่อง

## 2. บริการด้านสินเชื่อ

- ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและรับคำขอสินเชื่อ
- รับชำระสินเชื่อทุกประเภท

## 3. บริการด้านบัตรเครดิต

- รับสมัครสมาชิกบัตรเครดิต

การศึกษาถึงความต้องการการใช้บริการแบบ Mini Branch ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป เชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน สาขาซอยถ.มหิดล(แยกหนองหอย) สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาซอยห้วยแก้ว สาขาประตูช้างเผือก และสาขาถนนโชตนา ทั้งหมด 400 คน แยกตามกลุ่มอาชีพ 4 กลุ่ม คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียนนักศึกษา กลุ่มละ 100 คนด้วยแบบสอบถาม และผู้จัดการสาขาอีก 7 คน จากสาขาดังกล่าวข้างต้น โดยวิธีสัมภาษณ์ เพื่อทราบถึงความต้องการในการเปิดบริการแบบ Mini Branch ผลการศึกษาประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่
4. ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ต่อการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ประกอบด้วยอาชีพ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตที่พักอาศัย เขตที่ทำงาน ธนาคารอื่นที่ใช้บริการ และการใช้บริการกับธนาคารอื่นที่มีลักษณะการให้

บริการที่คล้ายกับบริการแบบมินิบรานซ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.1.1 อาชีพ การศึกษาในครั้งนี้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำนวน 4 อาชีพ คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา อาชีพละ 100 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) คิดเป็นร้อยละ 25.0 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนตัวอย่างแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	25.0
รับจ้าง	100	25.0
นักเรียน/นักศึกษา	100	25.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	100	25.0
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 เพศ จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 เป็นเพศหญิงจำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.50 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นเพศชาย 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 เป็นเพศหญิง 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0

อาชีพรับจ้าง เป็นเพศชาย 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 เป็นเพศหญิง 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นเพศชาย 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.0 เป็นเพศหญิง 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.0

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา เป็นเพศชาย 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 เป็นเพศหญิง 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.0

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 400 ราย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายในทุกกลุ่มอาชีพที่ทำการสำรวจ

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
ชาย	37 (37.0)	42 (42.0)	33 (33.0)	18 (18.0)	130 (32.5)
หญิง	63 (63.0)	58 (58.0)	67 (67.0)	82 (82.0)	270 (67.5)
รวม	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

4.1.3 อายุ จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่กับธนาคาร มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด มีจำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.75 ขณะที่อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.75 และช่วงอายุที่มากกว่า 50 ปี มีน้อยที่สุด มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ขณะที่อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

กลุ่มอาชีพรับจ้าง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 ขณะที่อายุ

ระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 และอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด และกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด

#### ตารางที่ 4.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุก อาชีพ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	1 (1.0)	1 (1.0)	0 (0.00)	53 (53.0)	55 (13.75)
อายุระหว่าง 21-30 ปี	28 (28.0)	43 (43.0)	1 (1.0)	47 (47.0)	119 (29.75)
อายุระหว่าง 31-40 ปี	61 (61.0)	47 (47.0)	84 (84.0)	0 (0.00)	192 (48.0)
อายุระหว่าง 41-50 ปี	8 (8.0)	8 (8.0)	15 (15.0)	0 (0.00)	31 (7.75)
อายุมากกว่า 50 ปี	2 (2.0)	1 (1.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.75)
<b>รวม</b>	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

4.1.4 สถานภาพการสมรส จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเป็นม่ายหรือหย่าร้าง 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.25 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีสถานภาพโสด จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 สถานภาพสมรส จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 สถานภาพม่าย/หย่าร้าง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

อาชีพรับจ้าง มีสถานภาพโสด จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 สถานภาพสมรส จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 สถานภาพม่าย/หย่าร้าง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสถานภาพโสด 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 สถานภาพสมรส 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.0 สถานภาพม่าย/หย่าร้าง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีสถานภาพโสด จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0

#### ตารางที่ 4.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
โสด	47 (47.0)	52 (52.0)	20 (20.0)	100 (100.0)	219 (54.75)
สมรส	42 (42.0)	47 (47.0)	79 (79.0)	0 (0.00)	168 (42.0)
ม่าย/หย่าร้าง	11 (11.0)	1 (1.0)	1 (1.0)	0 (0.00)	13 (3.25)
<b>รวม</b>	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ พบว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีสถานภาพโสดมากที่สุด และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีสถานภาพสมรสมากที่สุด

4.1.5 ระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.75 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ตารางที่ 4.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุก อาชีพ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26 (26.0)	28 (28.0)	1 (1.0)	58 (58.0)	113 (28.25)
ปริญญาตรี	63 (63.0)	60 (60.0)	99 (99.0)	37 (37.0)	259 (64.75)
ปริญญาโท	11 (11.0)	12 (12.0)	0 (0.00)	5 (5.0)	28 (7.0)
สูงกว่าปริญญาโท	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
<b>รวม</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>100 (100.00)</b>	<b>400 (100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

อาชีพรับจ้าง มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.0

อาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และอาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด

**4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีระดับรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.80 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.30 และช่วงรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.80 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

อาชีพรับจ้าง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ช่วงละ 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ช่วงละ 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยอยู่ใน



ช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

#### ตารางที่ 4.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุก อาชีพ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (1.0)	2 (2.0)	0 (0.00)	69 (69.0)	72 (18.0)
5,001 – 10,000 บาท	2 (2.0)	54 (54.0)	28 (28.0)	28 (28.0)	112 (28.0)
10,001 – 15,000 บาท	13 (13.0)	13 (13.0)	31 (31.0)	0 (0.00)	57 (14.3)
15,001 – 20,000 บาท	7 (7.0)	13 (13.0)	31 (31.0)	0 (0.00)	51 (12.8)
มากกว่า 20,000 บาท	77 (77.0)	18 (18.0)	10 (10.0)	3 (3.0)	108 (27.00)
<b>รวม</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>400 (100.0)</b>
<b>รายได้เฉลี่ย(บาท)</b>	<b>152,500</b>	<b>18,900</b>	<b>22,500</b>	<b>5,500</b>	<b>49,850</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

สรุปได้ว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มากที่สุด อาชีพรับจ้างมีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 มากที่สุด อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีรายได้

ในช่วง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มากที่สุด และอาชีพนักศึกษามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด

4.1.7 เขตที่พักอาศัย จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ใช้บริการมีที่พักอาศัยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มากที่สุด จำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาในเขตอำเภอสันทราย อำเภอสันป่าตอง อำเภอสารภี อำเภอหางดง อำเภอแม่แตง อำเภอพร้าว อำเภอสันกำแพง และอำเภอแมริม จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 และในเขตอื่น ๆ ได้แก่ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และกรุงเทพฯ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ตารางที่ 4.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเขตที่พักอาศัย

เขตที่พักอาศัย	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
อ.เมือง จ.เชียงใหม่	66 (66.0)	63 (63.0)	24 (24.0)	97 (97.0)	250 (62.5)
อำเภออื่น ๆ ใน จ.เชียงใหม่	34 (34.0)	27 (27.0)	67 (67.0)	3 (3.0)	131 (32.75)
ต่างจังหวัด	0 (0.00)	10 (10.0)	9 (9.0)	0 (0.00)	19 (4.75)
<b>รวม</b>	<b>100</b> <b>(100.0)</b>	<b>100</b> <b>(100.0)</b>	<b>100</b> <b>(100.0)</b>	<b>100</b> <b>(100.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีที่พักอาศัยในเขตอ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.0 ในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0

อาชีพรับจ้าง มีที่พักอาศัยในเขตอ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 ในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ต่างจังหวัด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีที่พักอาศัยในเขตอ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.0 ต่างจังหวัด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีที่พักอาศัยในเขตอ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.0 ในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีเขตที่พักอาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีเขตที่พักอาศัยในเขตอำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

4.1.8 เขตที่ทำงาน จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มากที่สุด จำนวน 379 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมาทำงานในเขตอำเภอสันทราย และอำเภอสันกำแพง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ตารางที่ 4.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเขตที่ทำงาน

เขตที่ทำงาน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
อ.เมือง จ.เชียงใหม่	92 (92.0)	88 (88.0)	99 (99.0)	100 (100.0)	379 (94.75)
อำเภออื่น ๆ ใน จ.เชียงใหม่	8 (8.0)	12 (12.0)	1 (1.0)	0 (0.00)	21 (5.25)
<b>รวม</b>	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.0 ทำงานในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0

อาชีพรับจ้าง ทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.0 ทำงานในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.0 ทำงานในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา เรียนในสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ทุกกลุ่มอาชีพมีเขตที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

#### 4.2 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นนอกจากธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

ในหัวข้อนี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้ธนาคารพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) โดยการสอบถามถึงธนาคารอื่นที่ใช้บริการ และสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่าเคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch หรือไม่ หากใช้มีอะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่เลือกใช้ และใช้บริการอะไร

4.2.1 ธนาคารพาณิชย์อื่นที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) กลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งอาจใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง เมื่อนำมาเรียงลำดับการใช้บริการจากมากไปน้อย พบว่า ลำดับแรก จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ลำดับที่สอง จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย ลำดับที่สาม จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย ลำดับที่สี่ จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ลำดับที่ห้า จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย ลำดับที่หก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้บริการกับธนาคารทหารไทย และ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้บริการกับธนาคารอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารดีบีเอสไทยท努 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์นคร

ธน และอีก 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพียงแห่งเดียว เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ตารางที่ 4.9 ธนาคารพาณิชย์อื่นที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์อื่นที่ใช้บริการ	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุก อาชีพ
ธ.กรุงเทพ จำกัด(มหาชน)	60 (60.0)	56 (56.0)	66 (66.0)	37 (37.0)	219 (54.75)
ธ.กรุงไทย จำกัด(มหาชน)	59 (59.0)	31 (31.0)	45 (45.0)	21 (21.0)	156 (39.0)
ธ.กสิกรไทย จำกัด(มหาชน)	30 (30.0)	22 (22.0)	37 (37.0)	20 (20.0)	109 (27.25)
ธ.ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	26 (26.0)	37 (37.0)	82 (82.0)	14 (14.0)	159 (39.75)
ธ.นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)	6 (6.0)	4 (4.0)	8 (8.0)	0 (0.00)	18 (4.50)
ธ.ทหารไทย จำกัด(มหาชน)	12 (12.0)	1 (1.0)	1 (1.0)	6 (6.0)	20 (5.0)
ธนาคารอื่น ๆ	6 (6.0)	10 (10.0)	53 (53.0)	15 (15.0)	84 (21.0)
ไม่ได้ใช้	11 (11.0)	12 (12.0)	1 (1.0)	18 (18.0)	42 (10.5)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ 1 : กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายอาจใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง

หมายเหตุ 2 : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ใช้



สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ พบว่า นอกจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกกลุ่มอาชีพใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มากที่สุด

4.2.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการกับธนาคารอื่น ที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.7 เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น ที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ไม่เคยใช้บริการกับธนาคารที่มีลักษณะการให้บริการแบบ Mini Branch เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ตารางที่ 4.10 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการให้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch

การให้บริการ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
เคยใช้	55 (55.0)	65 (65.0)	73 (73.0)	38 (38.0)	231 (57.75)
ไม่เคยใช้	45 (45.0)	35 (35.0)	27 (27.0)	62 (62.0)	169 (42.25)
รวม	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 และไม่เคยใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายกับ Mini Branch จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0

อาชีพรับจ้าง เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 และไม่เคยใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายกับ Mini Branch จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.0 และไม่เคยใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายกับ Mini Branch จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 และไม่เคยใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายกับ Mini Branch จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมากเคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับสาขาแบบ Mini Branch ซึ่งได้แก่ ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนมากไม่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกับสาขาแบบ Mini Branch

ก. สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จำนวน 231 ราย มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งอาจมีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมากกว่า 1 สาเหตุ โดยสามารถเรียงลำดับสาเหตุจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ลำดับแรก จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.92 ของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่เคยใช้บริการ มีสาเหตุมาจากที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ลำดับที่สอง จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.23 ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ มีสาเหตุที่เลือกใช้เนื่องจากช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ลำดับที่สาม จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.08 มีสาเหตุที่เลือกใช้เนื่องจากเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ ลำดับที่สี่ จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.32 มีสาเหตุที่เลือกใช้เนื่องจากช่วงวัน ที่เปิดให้บริการ ลำดับที่ห้า จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.84 มีสาเหตุที่เลือกใช้เนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร และลำดับที่หก จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.61 มีสาเหตุที่เลือกใช้เนื่องจากการให้บริการของพนักงาน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า



ตารางที่ 4.11 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch

สาเหตุ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
ที่ตั้งธนาคารสะดวกในการติดต่อ	40 (72.73)	47 (72.31)	72 (98.63)	21 (55.26)	180 (77.92)
ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ	46 (83.64)	41 (63.08)	43 (58.90)	23 (60.53)	153 (66.23)
ช่วงวัน ที่เปิดให้บริการ	21 (38.18)	37 (56.92)	38 (52.05)	11 (28.95)	107 (46.32)
เครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ	20 (36.36)	38 (58.46)	55 (75.34)	5 (13.16)	118 (51.08)
ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ	1 (1.82)	1 (1.53)	22 (30.14)	38 (100.0)	62 (26.84)
การให้บริการของพนักงาน	4 (7.27)	7 (10.77)	21 (28.77)	11 (28.95)	43 (18.61)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละคิดจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกับสาขาในรูปแบบ Mini Branch

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีสาเหตุที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.73 ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.64 ช่วงวันที่เปิดให้บริการ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.18 เครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.36 ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.82 และการให้บริการของพนักงาน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.27

อาชีพรับจ้าง มีสาเหตุที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก ที่ตั้งของธนาคาร

สะดวกในการติดต่อ จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.31 ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.08 ช่วงวันที่เปิดให้บริการ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.92 เครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.46 ผลិតภัณฑ์และบริการของธนาคาร จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.53 และการให้บริการของพนักงาน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.77

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสาเหตุที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.63 ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.9 ช่วงวันที่เปิดให้บริการ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.05 เครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.34 ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.14 และการให้บริการของพนักงาน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.77

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีสาเหตุที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.26 ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.53 ช่วงวันที่เปิดให้บริการ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95 เครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.16 ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 และการให้บริการของพนักงาน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95

สรุปได้ว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการที่คล้ายกับ Mini Branch จำนวน 231 ราย จากการสำรวจ พบว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีสาเหตุเนื่องจากช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ อาชีพรับจ้างมีสาเหตุเนื่องจากที่ตั้งธนาคารสะดวกในการติดต่อ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสาเหตุเนื่องจากเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ และ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีสาเหตุเนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์นั้น

ข. ประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบมินิบรานซ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จำนวน 231 ราย มีการใช้บริการต่าง ๆ ที่มีให้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งอาจใช้บริการมาก

กว่า 1 บริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรก จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.58 ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ลำดับสอง จำนวน 130 รายร้อยละ 56.28 ใช้บริการโอนเงิน ลำดับสาม จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.35 ใช้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค ลำดับสี่ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.29 ใช้บริการชำระบัตรเครดิต ลำดับห้า จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.49 ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และลำดับที่หก จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.76 ใช้บริการแลกชำระเงินกู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch โดยใช้บริการฝาก-ถอนเงิน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.82 ใช้บริการโอนเงิน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.45 ใช้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.55 ใช้บริการบัตรเครดิต จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.64 ใช้บริการชำระเงินกู้ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09

อาชีพรับจ้าง ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch โดยใช้บริการฝาก-ถอนเงิน จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.38 ใช้บริการโอนเงิน จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.08 ใช้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46 ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.77 ใช้บริการบัตรเครดิต จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46 ใช้บริการชำระเงินกู้ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.15

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch โดยใช้บริการฝาก-ถอนเงิน จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.34 ใช้บริการโอนเงิน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.47 ใช้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.71 ใช้บริการบัตรเครดิต จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.86 ใช้บริการชำระเงินกู้ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.74

อาชีพนักเรียนนักศึกษา ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการแบบ Mini Branch โดยใช้บริการฝาก-ถอนเงิน จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ใช้บริการโอนเงิน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95

สรุปได้ว่า ประเภทของการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ พบว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวใช้บริการโอนเงิน อาชีพรับจ้างใช้บริการฝาก-ถอนเงิน อาชีพรับราชการ/รัฐ

วิสาหกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค อาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้บริการฝาก-ถอนเงิน

ตารางที่ 4.12 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch

บริการที่ใช้	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
ฝาก-ถอนเงิน	45 (81.82)	62 (95.38)	55 (75.34)	38 (100.0)	200 (86.58)
โอนเงิน	47 (85.45)	41 (63.08)	31 (42.47)	11 (28.95)	130 (56.28)
ชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค	33 (60.0)	25 (38.46)	56 (76.71)	0 (0.00)	114 (49.35)
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	8 (14.55)	7 (10.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (6.49)
ชำระบัตรเครดิต	24 (43.64)	25 (38.46)	51 (69.86)	0 (0.00)	100 (43.29)
ชำระเงินกู้	5 (9.09)	4 (6.15)	2 (2.74)	0 (0.00)	11 (4.76)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ 1 : กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายอาจใช้บริการมากกว่า 1 อย่าง

หมายเหตุ 2 : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละคิดจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกับสาขาในรูปแบบ Mini Branch

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch

ก่อนการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch ได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างถึงความต้องการที่จะเปิดบริการแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ต้องการให้มีการเปิดให้บริการ

สาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจทั้งหมด ต้องการให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เปิดให้บริการสาขาในรูปแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.13 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch

ความต้องการ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	รวมทุกอาชีพ
ต้องการ	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100)
ไม่ต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
<b>รวม</b>	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการแบบ Mini Branch ได้จำแนกเป็น 6 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของธนาคาร 2. ปัจจัยด้านเวลาที่เปิดให้บริการ 3. ปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ 4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ 5. ปัจจัยด้านการบริการของธนาคาร 6. ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยที่ในขั้นแรกนี้จะวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดใน 6 ปัจจัยนั้น ลูกค้ายกให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และอันดับรองลงไป โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยเป็นลำดับ ตั้งแต่ลำดับ 1 ถึงลำดับ 6 นำคำตอบมาคิดคะแนนโดยให้ความสำคัญอันดับที่ 1 คิดเป็น 6 คะแนน อันดับที่ 2, 3, 4, 5 และ 6 คิดเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ โดยผู้ที่ไม่ตอบคำถามให้ 0 คะแนน จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการที่ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จะเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch มีดังนี้

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch อันดับ 1 คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ อันดับ 2 คือ สถานที่ตั้งของสาขาแบบ

Mini Branch อันดับ 3 คือ ช่วงวันที่เปิดให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาที่ธนาคารปิดทำการตามปกติเวลา 15.30 น. ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวเกิดความไม่คล่องตัวในการนำเงินฝากเข้าบัญชี

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch อันดับ 1 คือ สถานที่ตั้งของสาขา อันดับ 2 คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ อันดับ 3 คือ ช่วงวันที่เปิดให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มีอาชีพรับจ้างไม่สะดวกที่จะเดินทางมาติดต่อกับธนาคารหากสถานที่ตั้งอยู่ไกลจากที่ทำงาน เพราะมีเวลาติดต่อดีเฉพาะช่วงพักกลางวัน

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch อันดับ 1 คือ สถานที่ตั้งของสาขา อันดับ 2 คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ อันดับ 3 คือ ช่วงวันที่เปิดให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจไม่สะดวกที่จะเดินทางมาติดต่อกับธนาคารหากสถานที่ตั้งอยู่ไกลจากที่ทำงาน เพราะมีเวลาติดต่อดีเฉพาะช่วงพักกลางวัน

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch อันดับ 1 คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ อันดับ 2 คือ ช่วงวันที่เปิดให้บริการ อันดับ 3 คือ สถานที่ตั้งของสาขา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากที่ตั้งของธนาคารในปัจจุบันไม่มีสาขาใดตั้งอยู่ใกล้กับสถาบันการศึกษา ทำให้นักเรียน/นักศึกษา ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาติดต่อในช่วงเวลาทำการปกติของธนาคาร เนื่องจากเป็นช่วงเวลาเดียวกับเวลาเรียน

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสาขาแบบ Mini Branch อันดับ 1 คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ อันดับ 2 คือ สถานที่ตั้งของสาขาแบบ Mini Branch อันดับ 3 คือ ช่วงวันที่เปิดให้บริการ

สรุปได้ว่า การที่กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจะเลือกใช้บริการกับสาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ในแต่ละกลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch ในด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มอาชีพรับจ้างและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับด้านสถานที่ตั้งของสาขาแบบ Mini Branch เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch

ปัจจัย	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ตั้งของสาขา	2	4.48	1	4.56	1	4.94	3	3.48	2	4.36
ช่วงระยะเวลาที่เปิดบริการ	1	4.74	2	4.21	2	4.48	1	5.38	1	4.70
ช่วงวันที่เปิดให้บริการ	3	3.69	3	3.76	3	3.52	2	4.03	3	3.75
เครื่องอัตโนมัติที่มีบริการ	6	2.47	4	3.68	4	2.79	4	3.32	4	3.06
ผลิตภัณฑ์และบริการ	4	2.94	6	2.17	6	2.60	5	2.62	6	2.58
การให้บริการของพนักงาน	5	2.68	5	3.06	5	2.67	6	2.17	5	2.64

ที่มา : จากการสำรวจ

นอกจากวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดใน 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการแบบ Mini Branch ของลูกค้าแล้ว ยังได้วิเคราะห์ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีตัวแปรอะไรบ้างที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยมีดังต่อไปนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ที่ตั้งของสาขาในรูปแบบ Mini Branch มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยจะศึกษาว่าสถานที่ที่ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ระหว่าง ห้างสรรพสินค้า ซึ่งได้แก่ เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เซ็นทรัลลาดสวนแก้ว บิ๊กซี คาร์ฟูร์ โลตัสคำเที่ยง และโลตัสหางดง สถาบันการศึกษา ซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ และสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ย่านชุมชน ซึ่งได้แก่ ตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส ย่านไนท์บาซาร์ ย่านตลาดประตูเชียงใหม่ โดยมีสาเหตุเนื่องจากเหตุผลใด และสถานที่แต่ละแห่งมีผลมากน้อยเพียงใดต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch จากตารางที่ 4.15 พบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีความต้องการตรงกันในด้านสถานที่ตั้งของสาขาแบบ Mini Branch โดย อันดับ 1 ต้องการให้ตั้งในห้างสรรพสินค้า อันดับ 2 ต้องการให้ตั้งในย่านชุมชน อันดับ 3 ต้องการให้ตั้งในสถาบันการศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องจากห้างสรรพสินค้าเป็นสถานที่ที่คนทุกวัยและทุกอาชีพมักจะมาจับจ่ายใช้สอย และพักผ่อนหย่อนใจ

ตารางที่ 4.15 สถานที่ตั้งของสาขาแบบ Mini Branch ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

สถานที่ตั้ง	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
ในห้างสรรพสินค้า	1	5.50	1	5.82	1	5.90	1	5.81	1	5.76
ในสถาบันการศึกษา	3	4.19	3	4.23	3	4.42	3	4.27	3	4.28
ในย่านชุมชน	2	5.31	2	4.95	2	4.68	2	4.92	2	4.96

ที่มา : จากการสำรวจ

ก. ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหากมีการตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในห้างสรรพสินค้า จากตารางที่ 4.16 พบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ห้างคาร์ฟูร์ อันดับ 2 คือ ห้างโลตัส สาขาตลาดค้าเหียง อันดับ 3 คือ ห้างบิ๊กซี

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ห้างคาร์ฟูร์ อันดับ 2 คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าภาคสวนแก้ว อันดับ 3 คือ ห้างบิ๊กซี

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ห้างคาร์ฟูร์ อันดับ 2 คือ ห้างบิ๊กซี อันดับ 3 คือ ห้างโลตัส สาขาตลาดค้าเหียง

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ห้างโลตัส สาขาหางดง อันดับ 2 คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลภาคสวนแก้ว อันดับ 3 คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ห้างคาร์ฟูร์ อันดับ 2 คือ ห้างบิ๊กซี อันดับ 3 คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลภาคสวนแก้ว

สรุปได้ว่า ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหากมีการตั้งสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ต้องการให้ตั้งในห้างคาร์ฟูร์ ในขณะที่กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ต้องการให้ตั้งในห้างโลตัส สาขาหางดง ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เห็นว่าห้างคาร์ฟูร์เป็นห้างที่เดินทางติดต่อได้สะดวก เพราะตั้งอยู่ใกล้ทางแยกออกอำเภอต่าง ๆ มีทางเข้า-ออกได้หลายทาง ในขณะที่กลุ่มอาชีพนักเรียน/นัก



ศึกษา อาจเห็นว่าห้างโลตัส สาขาหางดง เดินทางติดต่อได้สะดวกเนื่องจากตั้งอยู่ใกล้สถาบันการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษาที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีสถาบันการศึกษาอยู่ใกล้ห้างดังกล่าว เช่น วิทยาลัยพาริอิสเทอร์น พณิชยการเชียงใหม่ โรงเรียนห่อพระ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นต้น หรือบางที่อาจเนื่องจากเป็นทางผ่านก่อนกลับบ้าน

#### ตารางที่ 4.16 ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในห้างสรรพสินค้า

ห้างสรรพสินค้า	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	4	3.31	2	3.90	5	2.85	3	4.04	5	3.52
เซ็นทรัลลาดพร้าว	5	3.25	4	3.58	4	3.48	2	4.61	3	3.73
ห้างบิ๊กซี	3	3.79	3	3.77	2	4.20	6	3.17	2	3.74
ห้างคาร์ฟูร์	1	4.51	1	4.46	1	5.21	4	3.45	1	4.40
ห้างโลตัส ตลาดคำเที่ยง	2	4.27	5	3.42	3	3.54	5	3.38	4	3.65
ห้างโลตัส หางดง	6	2.02	6	1.95	6	1.77	1	5.15	6	2.02

ที่มา : จากการสำรวจ

ข. ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหากมีการตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในสถาบันการศึกษา จากตารางที่ 4.17 พบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ อันดับ 2 คือ มหาวิทยาลัยพายัพ อันดับ 3 คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันราชภัฏเป็นสถาบันที่อยู่ใจกลางเมือง สะดวกต่อการให้บริการ

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันดับ 2 คือ มหาวิทยาลัยพายัพ อันดับ 3 คือ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีอาณาเขตกว้างขวาง มีที่จอดรถสะดวก

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ มหาวิทยาลัยพายัพ อันดับ 2 คือ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ อันดับ 3 คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ที่ทำการสอบถามมีสถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยพายัพ

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่ อันดับ 2 คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันดับ 3 คือ มหาวิทยาลัยพายัพ ทั้งนี้เนื่องจาก สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันที่อยู่ใจกลางเมือง สะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ อันดับ 2 คือ มหาวิทยาลัยพายัพ อันดับ 3 คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สรุปได้ว่า ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหากมีการตั้งสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในสถาบันการศึกษา พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพนักเรียน/นักศึกษาต้องการให้ตั้งในสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ อาชีพรับจ้างต้องการให้ตั้งในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจต้องการให้ตั้งในมหาวิทยาลัยพายัพ

#### ตารางที่ 4.17 ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในสถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษา	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียนนักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3	4.94	1	5.06	3	4.72	2	4.78	3	4.87
มหาวิทยาลัยพายัพ	2	4.97	2	5.02	1	5.31	3	4.56	2	4.96
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่	1	5.09	3	4.87	2	4.97	1	5.66	1	5.14

ที่มา : จากการสำรวจ

ค. ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหากมีการตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในย่านชุมชน จากตารางที่ 4.18 พบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ย่านไนท์บาซาร์ อันดับ 2 คือ ย่านตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส อันดับ 3 คือ ย่านตลาดประตูเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจาก ย่านไนท์บาซาร์ตั้งอยู่ใจกลางเมือง และสามารถจอดรถได้สะดวกกว่าเมื่อเทียบกับย่านตลาดต้นลำไยและตลาดวโรรส

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ย่านตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส อันดับ 2 คือ ย่านไนท์บาซาร์ อันดับ 3 คือ ย่านตลาดประตูเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มอาชีพรับจ้างมักจะเดินทางไปจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าในบริเวณดังกล่าว

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ย่านไนท์บาซาร์ อันดับ 2 คือ ย่านตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส อันดับ 3 คือ ย่านตลาดประตูเชียงใหม่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากย่านไนท์บาซาร์ตั้งอยู่ใจกลางเมือง และสามารถจอดรถได้สะดวกกว่าเมื่อเทียบกับย่านตลาดต้นลำไยและตลาดวโรรส

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ย่านตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส อันดับ 2 คือ ย่านไนท์บาซาร์ อันดับ 3 คือ ย่านตลาดประตูเชียงใหม่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากย่านตลาดต้นลำไยและตลาดวโรรส เป็นที่จอดรถรับจ้างไปยังอำเภอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอำเภอสันกำแพง อำเภอแมริม อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอสารภี ซึ่งกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จะต้องใช้บริการเป็นประจำทั้งเช้าและเย็น

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า ความต้องการอันดับ 1 คือ ย่านไนท์บาซาร์ อันดับ 2 คือ ย่านตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส อันดับ 3 คือ ย่านตลาดประตูเชียงใหม่

#### ตารางที่ 4.18 ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในย่านชุมชน

ย่านชุมชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
ตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส	2	5.3	1	5.52	2	5.05	1	5.21	2	5.27
ไนท์บาซาร์	1	5.4	2	5.26	1	5.81	2	5.05	1	5.38
ตลาดประตูเชียงใหม่	3	4.3	3	4.24	3	4.14	3	4.74	3	4.35

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหากมีการตั้งสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในย่านชุมชน พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจต้องการให้ตั้งในย่านไนท์บาซาร์ กลุ่มอาชีพรับจ้างและอาชีพนักเรียน/นักศึกษาต้องการให้ตั้งในตลาดต้นลำไย/ตลาดวโรรส

ง. เหตุผลที่เลือกใช้บริการแบบ Mini Branch ทางด้านสถานที่ตั้งของสาขา จากตารางที่ 4.19 พบว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทางด้านสถานที่ตั้งมีเหตุผลเนื่องจาก

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า อันดับ 1 คือ ความสะดวกในการเดินทาง อันดับ 2 คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ อันดับ 3 คือ สาขาอยู่ใกล้ที่ทำงาน

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า อันดับ 1 คือ ความสะดวกในการเดินทาง อันดับ 2 คือ อยู่ใกล้ที่ทำงาน อันดับ 3 คือ อยู่ใกล้บ้าน

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า อันดับ 1 คือ อยู่ใกล้ที่ทำงาน อันดับ 2 คือ ความสะดวกในการเดินทาง อันดับ 3 คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า อันดับ 1 คือ สาขาตั้งอยู่ใกล้สถานับการศึกษา อันดับ 2 คือ ความสะดวกในการเดินทาง อันดับ 3 คือ อยู่ใกล้บ้าน

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า อันดับ 1 คือ ความสะดวกในการเดินทาง อันดับ 2 คือ อยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือสถานับการศึกษา อันดับ 3 คือ สาขาอยู่ใกล้บ้าน

ตารางที่ 4.19 เหตุผลทางด้านสถานที่ตั้งที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการแบบ Mini Branch

เหตุผล	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
อยู่ใกล้บ้าน	4	3.89	3	4.47	4	3.47	3	4.47	3	4.07
อยู่ใกล้ที่ทำงาน/สถานับ	3	4.25	2	4.54	1	5.24	1	4.95	2	4.74
ความสะดวกในการเดินทาง	1	5.13	1	4.96	2	5.10	2	4.82	1	5.00
ความเพียงพอของที่จอดรถ	2	4.42	4	3.68	3	4.12	4	3.26	4	3.87
ความสวยงาม ทันสมัย	5	2.31	5	2.41	5	2.16	5	2.50	5	2.34

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับจ้าง ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทาง เป็นเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในขณะที่กลุ่ม

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือสถาบันการศึกษา เป็นเหตุผลในการที่จะเลือกใช้บริการกับสาขาแบบ Mini Branch

4.3.2 ปัจจัยทางด้านช่วงเวลา ที่ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดทำการ คือ ช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกในการใช้บริการกับสาขาแบบ Mini Branch ที่ต่างไปจากช่วงเวลาบริการปกติ โดยจะศึกษาว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพต้องการให้เปิดบริการในช่วงเวลาใด ระหว่าง ช่วงเวลา 08.30-15.30 น. ช่วงเวลา 08.30-17.00 น. ช่วงเวลา 09.30-18.00 น. และ ช่วงเวลา 10.30-20.00 น. โดยในแต่ละช่วงเวลามีผลมากน้อยเพียงใดต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch จากตารางที่ 4.20 พบว่า หากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) มีการเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงเวลาที่ต้องการให้เปิดทำการ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อันดับ 1 คือ ช่วงเวลา 10.30 – 20.00 น. อันดับ 2 คือ ช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น. อันดับ 3 คือช่วงเวลา 08.30 –17.00 น. ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพนี้จะสะดวกในการเดินทางไปติดต่อกับธนาคารภายหลังจากเลิกงาน ซึ่งเวลาเลิกงานของผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมักไม่แน่นอน

ลูกค้าที่มีอาชีพอาชีพรับจ้าง อันดับ 1 คือ ช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น. อันดับ 2 คือ ช่วงเวลา 10.30 –20.00 น. อันดับ 3 คือ ช่วงเวลา 08.30 –17.00 น. ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพรับจ้างมีเวลาเลิกงานอยู่ในช่วงเวลาประมาณ 16.30 – 17.00 น. จึงสะดวกที่ติดต่อกับธนาคารหลังเวลาเลิกงานหากสาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อันดับ 1 คือ ช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น. อันดับ 2 คือ ช่วงเวลา 10.30 – 20.00 น. อันดับ 3 คือ ช่วงเวลา 08.30 –17.00 น. ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีเวลาเลิกงานอยู่ในช่วงเวลาประมาณ 16.00 – 16.30 น. จึงสะดวกที่ติดต่อกับธนาคารหลังเวลาเลิกงานหากสาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อันดับ 1 คือ ช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น. อันดับ 2 คือ ช่วงเวลา 10.30 – 20.00 น. อันดับ 3 คือ ช่วงเวลา 08.30 –17.00 น. ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีเวลาเลิกเรียนอยู่ในช่วงเวลาประมาณ 14.30 – 15.30 น. จึงสะดวกที่ติดต่อกับธนาคารหลังเวลาเลิกเรียนหากสาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ใกล้กับสถาบันการศึกษา

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดให้บริการใน

ช่วงเวลา อันดับ 1 คือ ช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น. อันดับ 2 คือ ช่วงเวลา 10.30 – 20.00 น. อันดับ 3 คือ ช่วงเวลา 08.30 – 17.00 น.

สรุปได้ว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดทำการในช่วงเวลา 10.30 – 20.00 น. อาชีพรับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ต้องการให้เปิดทำการในช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น.

#### ตารางที่ 4.20 ช่วงเวลาที่ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดให้บริการ

ช่วงเวลา	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียนนักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
08.30-15.30 น.	4	2.36	4	2.56	4	2.50	4	3.11	4	2.63
08.30-17.00 น.	3	4.33	3	4.41	3	4.08	3	4.37	3	4.29
09.30-18.00 น.	2	4.92	1	5.15	1	5.28	1	5.16	1	5.12
10.30-20.00 น.	1	5.39	2	4.88	2	5.14	2	4.36	2	4.94

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.3 ปัจจัยทางด้านช่วงวัน ที่ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดทำการ คือ ช่วงวันที่ลูกค้าสะดวกในการใช้บริการกับสาขาแบบ Mini Branch ที่ต่างไปจากช่วงวันที่ให้บริการปกติ โดยจะศึกษาว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพต้องการให้เปิดให้บริการในช่วงวันใดบ้าง ระหว่าง วันจันทร์-ศุกร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) วันจันทร์-อาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) และทุกวันไม่มีวันหยุด โดยในแต่ละวันที่เลือก มีผลมากน้อยเพียงใดต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini branch จากตารางที่ 4.21 พบว่าหากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) มีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ช่วงวันที่ต้องการให้เปิดทำการเมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า อันดับ 1 คือ วันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) อันดับ 2 คือ ทุกวันไม่มีวันหยุด อันดับ 3 วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้อาจเนื่องจากสถานประกอบการต่าง ๆ มักหยุดในวันนักขัตฤกษ์ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อกับธนาคารในวันดังกล่าว

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า อันดับ 1 คือ ทุกวันไม่มีวันหยุด อันดับ 2 คือ วันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) อันดับ 3 วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มีอาชีพรับจ้างมักมีข้อจำกัดด้านเวลาทำงาน จึงต้องการความสะดวกในการติดต่อกับธนาคารในช่วงวันหยุดต่าง ๆ

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า อันดับ 1 คือ ทุกวันไม่มีวันหยุด อันดับ 2 คือ วันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) อันดับ 3 วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีเขตที่พักอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง จึงต้องการความสะดวกในการติดต่อกับธนาคารในช่วงวันหยุดต่าง ๆ

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา พบว่า อันดับ 1 คือ วันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) อันดับ 2 คือ ทุกวันไม่มีวันหยุด อันดับ 3 วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้อาจเนื่องจากต้องการความสะดวกในการติดต่อเวลามาเรียน เนื่องจากกลุ่มอาชีพดังกล่าวเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch หากตั้งอยู่ใกล้สถานบันการศึกษาเป็นอันดับหนึ่ง

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า อันดับ 1 คือ อันดับ 1 คือ ทุกวันไม่มีวันหยุด อันดับ 2 คือ วันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) อันดับ 3 วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

#### ตารางที่ 4.21 ช่วงวันที่ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดให้บริการ

ช่วงวัน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
วันจันทร์-ศุกร์(เว้นวันหยุด)	4	2.38	4	2.58	4	2.58	4	3.31	4	2.71
วันจันทร์-เสาร์(เว้นวันหยุด)	3	4.24	3	4.28	3	3.82	3	4.27	3	4.15
วันจันทร์-อาทิตย์(เว้นวันหยุด)	1	5.22	2	5.00	2	5.05	1	4.96	2	5.06
ทุกวันไม่มีวันหยุด	2	5.16	1	5.14	1	5.55	2	4.46	1	5.08

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เป็นทำการในวันจันทร์-วัน

อาทิത്യ(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) และกลุ่มอาชีพรับจ้างและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ต้องการให้เปิดทำการทุกวันไม่มีวันหยุด

4.3.4 ปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการในสาขาแบบ Mini Branch โดยจะศึกษาว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพต้องการเครื่องอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพอย่างไร ได้แก่ เครื่องที่มีความทันสมัย เครื่องที่สามารถทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย หรือเครื่องที่มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว และประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติมีผลมากน้อยเพียงใดต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch จากตารางที่ 4.22 ความต้องการด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการในสาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพพบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า อันดับ 1 คือ สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก อันดับ 2 คือ มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว อันดับ 3 คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า อันดับ 1 คือ สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก อันดับ 2 คือ มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว อันดับ 3 คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า อันดับ 1 คือ สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก อันดับ 2 คือ มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว อันดับ 3 คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า อันดับ 1 คือ มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว อันดับ 2 คือ สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก อันดับ 3 คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า อันดับ 1 คือ สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก อันดับ 2 คือ มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว อันดับ 3 คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวอาชีพรับจ้าง อาชีพรับราชการ/รับวิสาหกิจต้องการเครื่องอัตโนมัติที่สามารถทำความเข้าใจและใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้มี



อาชีพดังกล่าว ส่วนมากอยู่ในวัยทำงาน และมีการศึกษาแตกต่างกันไป จึงไม่ต้องการใช้งานอะไร ที่ยุ่งยากซับซ้อน ในขณะที่กลุ่มอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษาต้องการเครื่องอัตโนมัติที่มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว

ตารางที่ 4.22 ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่ลูกค้าต้องการใช้บริการในสาขาบริการ แบบ Mini Branch

ประสิทธิภาพ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
ความทันสมัย	3	4.23	3	4.62	3	4.50	3	4.61	3	4.49
ทำความเข้าใจ/ใช้งานง่าย	1	5.53	1	5.27	1	5.55	2	5.19	1	5.38
เที่ยงตรง แม่นยำ รวดเร็ว	2	5.24	2	5.10	2	4.95	1	5.20	2	5.12

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.5 บริการของธนาคารที่จะเลือกใช้ในสาขาแบบ Mini Branch โดยจะศึกษาว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพต้องการใช้บริการใดกับสาขา เช่น การฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การเปิดบัญชีใหม่ การชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการชำระเงินกู้ และปัจจัยดังกล่าวมีผลมากน้อยเพียงใดต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch จากตารางที่ 4.23 ความต้องการการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพพบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า อันดับ 1 คือ ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันดับ 2 คือ ฝาก/ถอนเงิน อันดับ 3 คือ โอนเงิน ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพดังกล่าวมักไปติดต่อกับธนาคารด้วยตนเองน้อย จึงอยากติดต่อกับธนาคารเพื่อจัดการกับเรื่องส่วนตัว

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า อันดับ 1 คือ ฝาก/ถอนเงิน อันดับ 2 คือ โอนเงิน อันดับ 3 คือ ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มอาชีพดังกล่าวมีข้อจำกัดในด้านเวลาการทำงาน ไม่สามารถไปติดต่อกับธนาคารได้สะดวก

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ป/ม  
332.1  
7111  
e-4

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า อันดับ 1 คือ ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันดับ 2 คือ ฝาก/ถอนเงิน อันดับ 3 คือ โอนเงิน ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ มีการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย แตกต่างกันไป จึงเป็นตัวเลือกให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ เช่น บริการบัตรเครดิต เป็นต้น

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า อันดับ 1 คือ ฝาก/ถอนเงิน อันดับ 2 คือ โอนเงิน อันดับ 3 คือ เปิดบัญชีใหม่

#### ตารางที่ 4.23 บริการที่ลูกค้าต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch

บริการ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
ฝาก-ถอนเงิน	2	4.70	1	5.74	2	5.04	1	5.38	1	5.21
โอนเงิน	3	3.93	2	4.43	3	3.86	2	4.35	3	4.14
เปิดบัญชีใหม่	5	2.45	4	2.97	4	3.13	3	4.14	4	3.17
ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	1	4.76	3	4.36	1	5.15	4	3.73	2	4.50
แลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ	6	1.62	6	1.79	6	1.47	6	1.61	6	1.62
ชำระเงินกู้	4	3.49	5	1.74	5	2.35	5	1.79	5	2.34

ที่มา : จากการสำรวจ

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า อันดับ 1 คือ ฝาก/ถอนเงิน อันดับ 2 คือ ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันดับ 3 คือ โอนเงิน

สรุปได้ว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ผลิตภัณฑ์และบริการที่กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ต้องการใช้บริการคือ ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และผลิตภัณฑ์และบริการที่กลุ่มอาชีพรับจ้างและนักเรียน/นักศึกษา ต้องการใช้บริการ คือ การฝาก/ถอนเงิน

**4.3.6 ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch** โดยจะศึกษาว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพต้องการให้พนักงานที่ให้บริการในสาขาดังกล่าวมีคุณลักษณะเช่นไร เช่น ให้

บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง บริการด้วยคุณภาพและมีอัตราย้ายดี พนักงานมีความรอบรู้สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้ถูกต้อง และปัจจัยดังกล่าวมีผลมากน้อยเพียงใดต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch จากตารางที่ 4.24 ความต้องการทางด้านการให้บริการของพนักงานในสาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรี เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า อันดับ 1 คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง อันดับ 2 คือ พนักงานบริการด้วยคุณภาพและมีอัตราย้ายดี อันดับ 3 คือ พนักงานมีความรอบรู้ สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง พบว่า อันดับ 1 คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง อันดับ 2 คือ พนักงานบริการด้วยคุณภาพและมีอัตราย้ายดี อันดับ 3 คือ พนักงานมีความรอบรู้ สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า อันดับ 1 คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง อันดับ 2 คือ พนักงานมีความรอบรู้สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้ถูกต้อง อันดับ 3 คือ พนักงานบริการด้วยคุณภาพและมีอัตราย้ายดี

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า อันดับ 1 คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง อันดับ 2 คือ พนักงานบริการด้วยคุณภาพและมีอัตราย้ายดี อันดับ 3 คือ พนักงานมีความรอบรู้ สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง

#### ตารางที่ 4.24 การให้บริการของพนักงานที่ตรงการให้บริการในสาขาแบบ Mini Branch

การให้บริการของพนักงาน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียนนักศึกษา		รวมทุกอาชีพ	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
บริการรวดเร็วและถูกต้อง	1	5.48	1	5.45	1	5.49	1	5.64	1	5.51
บริการสุภาพ อัตราย้ายดี	2	4.95	2	5.17	3	4.43	2	5.06	2	4.90
รอบรู้ ให้ข้อมูลถูกต้อง	3	4.57	3	4.40	2	5.08	3	4.30	3	4.59

ที่มา : จากการสำรวจ

เมื่อรวมทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า อันดับ 1 คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง อันดับ 2 คือ พนักงานบริการด้วยคุณภาพและมีอัตราย้ายดี อันดับ 3 คือ พนักงานมีความรอบรู้

สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันทุกอย่างต้องการความรวดเร็วแข่งกับเวลา ทุกกลุ่มอาชีพจึงต้องการให้พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

สรุปได้ว่า หากมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มอาชีพต้องการให้พนักงานในสาขาแบบ Mini Branch สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

#### 4.4 ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

การศึกษาในครั้งนี้นอกจากศึกษาถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการแล้ว ยังได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ และขอเสนอแนะหากมีการเปิดให้บริการ จากผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป เชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน สาขาซอยถ.มhidล (แยกหนองหอย) สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาประตูช้างเผือก และสาขาถนนโชตนา พบว่า ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความเห็นตรงกันว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ควรมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร อีกทั้งยังเป็นการขยายตลาดเพื่อการแข่งขันและความได้เปรียบทางธุรกิจ และเพิ่มปริมาณธุรกรรมให้กับธนาคาร ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น โดยเห็นตรงกันว่าควรตั้งในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากเป็นสถานที่ที่สะดวกในการติดต่อ มีที่จอดรถกว้างขวาง โดยระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ควรเปิดทุกวันไม่มีวันหยุด มีช่วงระยะเวลาเปิดให้บริการ 10.30 – 20.00 น.

เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเปิดให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับมินิบรานซ์มากขึ้น ในจังหวัดเชียงใหม่มีธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้เปิดให้บริการในรูปแบบดังกล่าวแล้วถึง 4 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) และธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) โดยครอบคลุมในพื้นที่กลุ่มห้างสรรพสินค้า ดังนั้นกลุ่มผู้จัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จึงมีความเห็นตรงกันว่า สาขาแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จะต้องมีข้อแตกต่าง และจุดเด่นที่เหนือกว่าคู่แข่งอื่น ในด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง พนักงานมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบริการและผลิตภัณฑ์ครอบคลุมทุกด้าน ไม่ว่าจะ

การให้บริการด้านการให้บริการทางการเงิน และขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย กองทุนต่าง ๆ และเป็นการให้บริการแบบ One Stop Services เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved