

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษา อุปสงค์ของการใช้บริการแบบมินิบรานซ์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะทำการแบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการแบบ Mini Branch ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

- กลุ่มประชากร คือลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

- กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำนวน 4 อาชีพ คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) อาชีพละ 100 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด จากลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขต จ.เชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป เชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน สาขาย่อย ถ.มहितล(แยกหนองหอย) สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาย่อยห้วยแก้ว สาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนโชตนา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ในการเปิดให้บริการสาขาในรูปแบบ Mini Branch ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

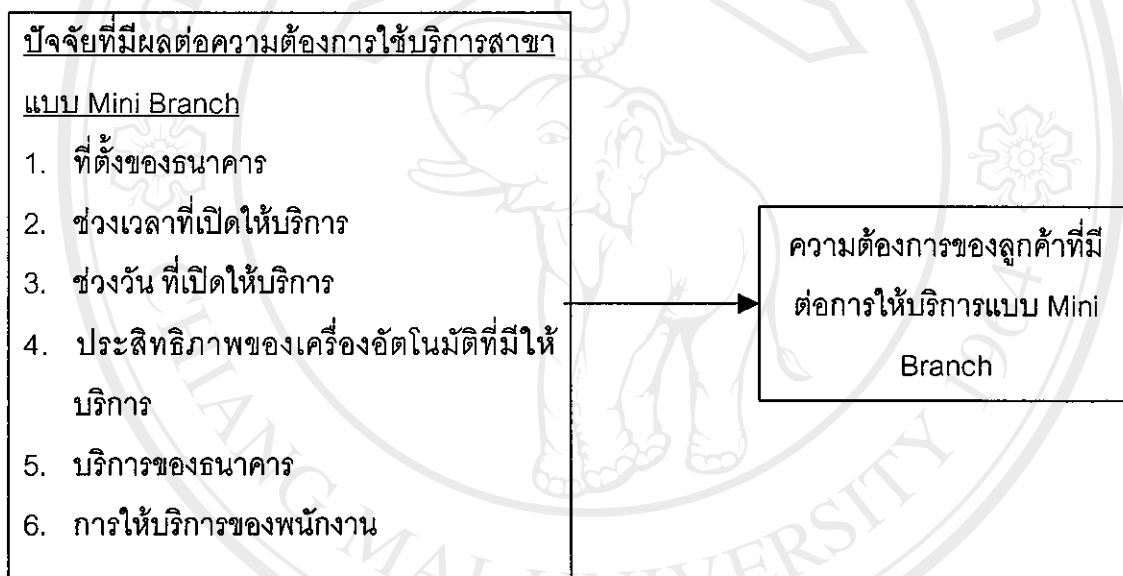
- กลุ่มประชากร คือผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

- กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 7 ราย ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป เชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน

สาขาย่อย ถ.มหิดล(แยกหนองหอย) สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนโชตนา
 ทั้งนี้เนื่องจากมีผู้จัดการหนึ่งท่านดูแล 2 สาขา คือสาขาประตูช้างเผือกและสาขาย่อยห้วยแก้ว

3.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ
 สาขาแบบ Mini Branch สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ตาม
 แผนภูมิ ดังนี้



โดยที่ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการแบบ Mini Branch ขึ้นอยู่กับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น มีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่จะศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของธนาคาร ที่ตั้งของสาขาในรูปแบบ Mini Branch มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า โดยที่ลูกค้าต้องการให้มีการให้บริการในสถานที่ที่สามารถไปใช้ได้สะดวก ซึ่งจะแตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ เช่น ลูกค้าในกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวต้องการให้ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าที่เดินทางติดต่อได้สะดวก ลูกค้าในกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาต้องการให้ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ใกล้สถาบันการศึกษา

2. ปัจจัยด้านช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ คือปัจจัยของเวลาที่ลูกค้าต้องการให้สาขาในรูปแบบ Mini Branch เปิดในช่วงเวลาที่ต่างไปจากช่วงเวลาปกติ คือช่วงเวลาต่างจากเวลา 8.30-15.30 น. เพื่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ

3. ปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ คือปัจจัยทางด้านช่วงวันที่ลูกค้าต้องการให้สาขาในรูปแบบ Mini Branch เปิดให้บริการต่างไปจากการให้บริการในช่วงวันปกติ คือช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เพื่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ

4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ คือปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่นำมาให้บริการในสาขาในรูปแบบ Mini Branch ที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ โดยลูกค้าต้องการเครื่องอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพสูง ทั้งนี้ความต้องการจะแตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ เช่น ลูกค้าในกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาจต้องการเครื่องอัตโนมัติที่ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย แต่ลูกค้าในกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอาจต้องการเครื่องอัตโนมัติที่มีความทันสมัย

5. ปัจจัยด้านการบริการของธนาคาร คือบริการต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการใช้บริการในสาขาในรูปแบบ Mini Branch โดยที่ลูกค้าต้องการบริการที่หลากหลายซึ่งแตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ เช่น ลูกค้าในกลุ่มอาชีพรับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจต้องการใช้บริการด้านการฝาก-ถอนเงิน การชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลูกค้าในกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอาจต้องการใช้บริการเปิดบัญชีใหม่

6. ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน คือการให้บริการของพนักงานในสาขาแบบ Mini Branch ที่ลูกค้าต้องการ โดยที่ลูกค้าต้องการการให้บริการของพนักงานที่แตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ เช่น ลูกค้ากลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวต้องการพนักงานที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ลูกค้ากลุ่มอาชีพรับจ้างต้องการพนักงานที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดี

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางร้อยละ

2. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Mini Branch จะทำการศึกษาโดยวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการแบบ Mini Branch โดยการสร้างลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบให้เรียงอันดับความสำคัญ ทั้งนี้ อันดับหนึ่ง ถือว่ามีความสำคัญมากที่สุด หรือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch และใช้การรายงานแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางการจัดอันดับ

การจัดอันดับความสำคัญได้ใช้วิธีการ Likert Scale มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับการให้ความสำคัญ	คะแนน
อันดับ 1	6
อันดับ 2	5
อันดับ 3	4
อันดับ 4	3
อันดับ 5	2
อันดับ 6	1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการเรียงลำดับ โดยคะแนนเต็มเท่ากับ 6 คะแนน

2. การสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในการเปิดให้บริการสาขาในรูปแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา