

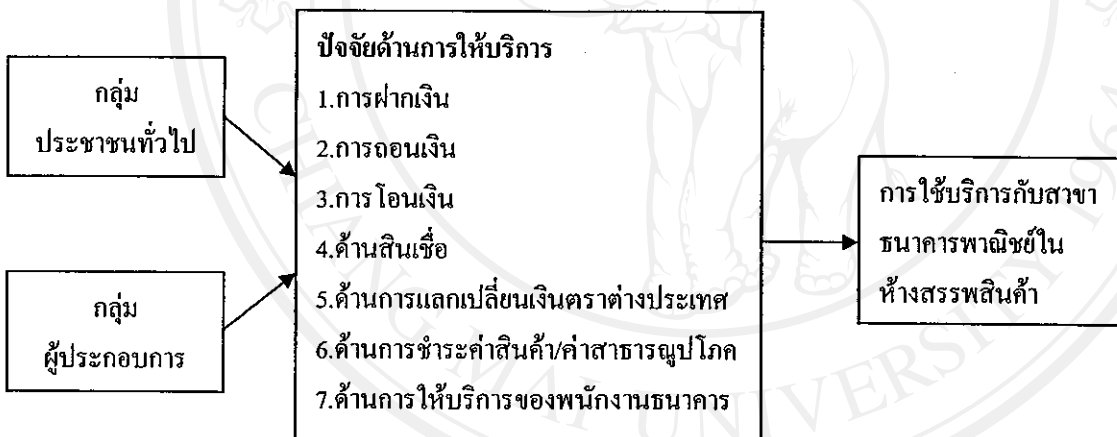
### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

#### 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้ คือ



#### 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาโดยทำการสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำนวน 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 ตัวอย่าง

#### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ คือ เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ซึ่งมีจำนวน

ธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 9 ธนาคาร โดยใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาเป็น 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

- กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า 200 ตัวอย่าง

- กลุ่มผู้ประกอบการที่มาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า 200 ตัวอย่าง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งตีพิมพ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การค้นคว้าแบบอิสระและงานวิจัยอื่นๆ

### 3.4 วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้มีวิธีการศึกษาดังนี้ คือ

1. การศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า โดยทำการศึกษาว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการมีพฤติกรรมในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์อย่างไรบ้าง มากน้อยเพียงใด ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ประเภทของบริการที่ใช้ ประเภทของบัญชีเงินฝาก วันและ เวลาที่นิยมไปใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อนี้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ความถี่ ร้อยละ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานของการศึกษาของปัจจัยการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านการฝากเงิน สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีบริการฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารหรือฝากเงินผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ และสามารถมาใช้บริการในวันหยุดได้ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

2) ด้านการถอนเงิน สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีบริการถอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารหรือถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และสามารถมาใช้บริการในวันหยุดได้ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

3) ด้านการโอนเงิน สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีบริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารหรือโอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ และสามารถมาใช้บริการในวันหยุดได้ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

4) ด้านสินเชื่อ สาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีบริการด้านสินเชื่อได้ และสามารถมาใช้บริการในวันหยุดได้ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

5) ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้ และสามารถมาใช้บริการในวันหยุดได้ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

6) ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค สาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีบริการรับชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น และสามารถมาใช้บริการในวันหยุดได้ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

7) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีกิจกรรมยามท และอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการกับลูกค้า คอยบริการให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า

2. การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า โดยทำการศึกษาว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างนี้มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ซึ่งในทีนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ประกอบด้วย การให้บริการการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การให้สินเชื่อ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค และการให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวให้น้ำหนักความสำคัญในรูปของวิธีการวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของระดับคะแนน โดยใช้คะแนนที่ได้ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความมีอิทธิพล
2.50-3.00	มาก
1.50-2.49	ปานกลาง
1.00-1.49	น้อย

นอกจากนี้ทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการที่มาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า แล้วทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีอิทธิพลต่อลูกค้าทั้งสองกลุ่มว่าแตกต่างกันหรือไม่โดยใช้สถิติ Chi-Square

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการที่มาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีอิทธิพลต่อกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน ว่าแตกต่างกันหรือไม่โดยใช้สถิติ Chi-Square

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved