

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 แผนดำเนินการศึกษาวิจัย	4
1.6 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและตัวอย่างของการวิจัย	23
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	24
3.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา	25
3.5 สถานที่ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.7 การรายงานผลการศึกษา	30
บทที่ 4 ลักษณะและการให้บริการของธนาคารแบบ Micro Branch	
4.1 ลักษณะของธนาคาร Micro Branch	31
4.2 การให้บริการของธนาคาร Micro Branch	31

บทที่ 5 ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	35
5.2 พฤติกรรมผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	50
5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	63
5.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	102

บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา	103
6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา	105

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
5.1 แสดงเพศของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	36
5.2 แสดงอายุของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	38
5.3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	39
5.4 แสดงอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	41
5.5 แสดงสถานภาพของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	43
5.6 แสดงจำนวนบุตรของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	45
5.7 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	47
5.8 แสดงที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	48
5.9 แสดงที่ทำงานของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	49
5.10 แสดงการการรู้จักธนาคารแบบ Micro Branch ครั้งแรก	51
5.11 แสดงเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	52
5.12 แสดงสาขาที่ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	53
5.13 แสดงช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	55
5.14 แสดงวันที่ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch เป็นประจำ	57
5.15 แสดงความถี่ในการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ต่อเดือน	58
5.16 แสดงรูปแบบบริการธนาคารที่ใช้	60
5.17 แสดงรูปแบบบริการธนาคารที่ชอบ	62
5.18 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch	63
5.19 แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของ 5 สาขา	64
5.20 แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาการ์ฟูร์	65
5.21 แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโรบินสัน	66
5.22 แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาบิ๊กซี	67
5.23 แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโลตัส-หางดง	68
5.24 แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	69
5.25 แสดงปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการ ของ 5 สาขา	70

5.26	แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาคาร์ฟูร์	71
5.27	แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขา โรบินสัน	72
5.28	แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาบิ๊กซี	73
5.29	แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขา โลตัส-หางดง	74
5.30	แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขา โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	75
5.31	แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของ 5 สาขา	76
5.32	แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาคาร์ฟูร์	77
5.33	แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโรบินสัน	78
5.34	แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาบิ๊กซี	79
5.35	แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโลตัส-หางดง	80
5.36	แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	81
5.37	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ของ 5 สาขา	82
5.38	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย สาขาคาร์ฟูร์	83
5.39	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย สาขาโรบินสัน	84
5.40	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย สาขาบิ๊กซี	85
5.41	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย สาขาโลตัส-หางดง	86
5.42	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	87
5.53	ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของ 5 สาขา	88
5.44	ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาคาร์ฟูร์	89
5.45	ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโรบินสัน	90
5.56	ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาบิ๊กซี	91
5.57	ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโลตัส-หางดง	92
5.48	ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	93
5.49	แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแบบ Micro Branch	94
5.50	แสดงความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของ 5 สาขา	95
5.51	แสดงความพึงพอใจด้านรูปแบบของสถานที่ ของ 5 สาขา	96
5.52	แสดงความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง ของ 5 สาขา	97
5.53	แสดงความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายที่ได้รับของ 5 สาขา	98
5.54	แสดงความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงานของ 5 สาขา	99
5.55	แสดงความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ ของ 5 สาขา	100

5.56	แสดงความพึงพอใจด้านกิจกรรมรยาทของพนักงาน ของ 5 สาขา	101
5.57	แสดงความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ของ 5 สาขา	102

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University