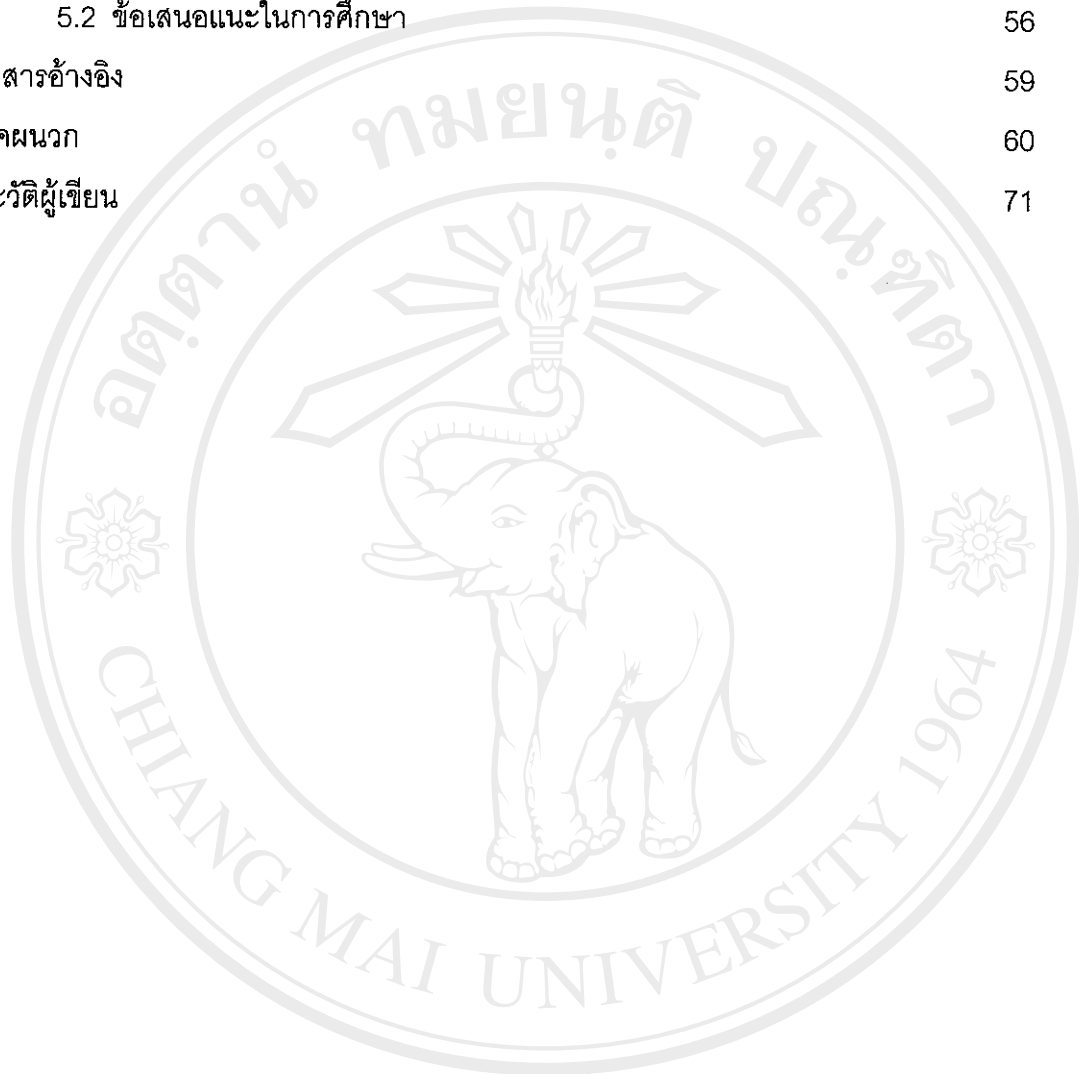


สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 4 |
| 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา | 4 |
| 1.4 คำนียามศัพท์ในการศึกษา | 4 |
| บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | |
| 3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง | 13 |
| 3.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา | 14 |
| 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล | 15 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | 18 |
| 4.2 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น นอกจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) | 28 |
| 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch | 36 |
| 4.4 ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขานานาชาติกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ต่อการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ | 52 |

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

| | |
|--------------------------|----|
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 54 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา | 56 |
| เอกสารอ้างอิง | 59 |
| ภาคผนวก | 60 |
| ประวัติผู้เขียน | 71 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 4.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ | 19 |
| 4.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ | 20 |
| 4.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ | 21 |
| 4.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ | 22 |
| 4.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา | 23 |
| 4.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้ | 25 |
| 4.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเขตที่พักอาศัย | 26 |
| 4.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเขตที่ทำงาน | 27 |
| 4.9 ธนาคารพาณิชย์อื่นที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ | 29 |
| 4.10 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch | 31 |
| 4.11 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch | 33 |
| 4.12 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับ Mini Branch | 36 |
| 4.13 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความต้องการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch | 37 |
| 4.14 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch | 39 |
| 4.15 สถานที่ตั้งของสาขาแบบ Mini Branch ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ | 40 |
| 4.16 ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในห้างสรรพสินค้า | 41 |
| 4.17 ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในสถาบันการศึกษา | 42 |
| 4.18 ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในย่านชุมชน | 43 |
| 4.19 เหตุผลทางด้านสถานที่ตั้งที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการแบบ Mini Branch | 44 |
| 4.20 ช่วงเวลาที่ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดให้บริการ | 46 |
| 4.21 ช่วงวันที่ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch เปิดให้บริการ | 47 |

| | |
|---|----|
| 4.22 ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่ลูกค้าต้องการใช้บริการในสาขาบริการแบบ Mini Branch | 49 |
| 4.23 บริการที่ลูกค้าต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch | 50 |
| 4.24 การให้บริการของพนักงานที่ลูกค้าต้องการใช้บริการในสาขาแบบ Mini Branch | 51 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved