

บทที่ 5 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทั้งหมด 500 คน จำแนกเป็น 5 สาขาได้แก่ สาขาการ์ฟูร์ สาขาโลตัส-หางดง สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง สาขาโรบินสัน และสาขาบีคซี สาขาละ 100 คน ได้นำเสนอผลการศึกษาแยกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch |
| ส่วนที่ 2 | พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch |
| ส่วนที่ 3 | ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch |
| ส่วนที่ 4 | ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch |

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

การศึกษาข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ จำนวนบุตร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่พักอาศัย และสถานที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

5.1.1 เพศของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากการศึกษา 500 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขาเป็นเพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 เป็นเพศหญิงจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 แยกเป็นแต่ละเพศแล้ว พบว่า

เพศชาย นิยมใช้บริการที่สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือสาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 20.40 สาขาการ์ฟูร์ และสาขาโรบินสัน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.36 ลดท้ายคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 14.28

เพศหญิง นิยมใช้บริการที่สาขาโลตัส-หางดงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.68 รองลงมาคือสาขาการ์ฟูร์ และสาขาโรบินสัน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.05 สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 19.73 และลดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 14.47 ดังแสดงในตาราง 5.1

ตาราง 5.1 : แสดงเพศของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
คาร์ฟูร์	36 (18.36)	64 (21.05)	100
โรบินสัน	36 (18.36)	64 (21.05)	100
บิ๊กซี	40 (20.40)	60 (19.73)	100
โลตัส-หางดง	28 (14.28)	72 (23.68)	100
โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	56 (28.57)	44 (14.47)	100
จำนวน (ราย)	196 (100.00)	304 (100.00)	500
ร้อยละ	39.20	60.80	100.00

5.1.2 อายุของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ของทั้ง 5 สาขา มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ขณะที่ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีมีน้อยที่สุด มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 แยกเป็นแต่ละช่วงอายุแล้วพบว่า

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี สาขาบักชี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สาขาจารย์ฟูร์ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง และสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ช่วงอายุ 21-30 ปี สาขาจารย์ฟูร์ มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 26.19 ขณะที่สาขาบักชี คิดเป็นร้อยละ 16.67 สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 14.29 และสาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31-40 ปี สาขาโลตัส-หางดง มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ขณะที่สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 17.50 สาขาจารย์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 15.50 และสาขาบักชี คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41-50 ปี สาขาบักชี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 30.76 ขณะที่สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 11.53 สาขาจารย์ฟูร์ และสาขาโลตัส-หางดงเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ช่วงอายุ 51-60 ปี สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ สาขาจารย์ฟูร์ สาขาโลตัส-หางดง สาขาบักชีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสุดท้ายคือสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีผู้เข้ามาใช้บริการเฉพาะสาขาบักชี คิดเป็นร้อยละ 100.00 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5.2 ดังนี้

ตาราง 5.2 : แสดงอายุของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	อายุ (ปี)						รวม
	ต่ำกว่า20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า60	
คาร์ฟูร์	4 (20.00)	56 (33.33)	24 (15.50)	8 (7.69)	8 (20.00)	-	100
โรบินสัน	4 (20.00)	44 (26.19)	36 (22.50)	12 (11.53)	4 (10.00)	-	100
บิ๊กซี	8 (40.00)	28 (16.67)	4 (2.50)	44 (42.30)	8 (20.00)	8 (100.00)	100
โลตัส-หางคง	-	16 (9.52)	68 (42.50)	8 (7.69)	8 (20.00)	-	100
โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	4 (20.00)	24 (14.29)	28 (17.50)	32 (30.76)	12 (30.00)	-	100
จำนวน (ราย)	20 (100.00)	168 (100.00)	160 (100.00)	104 (100.00)	40 (100.00)	8 (100.00)	500
ร้อยละ	4.00	33.60	32.00	20.80	8.00	1.60	100.00

5.1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch

จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ของทั้ง 5 สาขา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด เป็นจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 แยกเป็นการศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี นิยมใช้บริการสาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.76 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี และสาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และสุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน และสาขาโลตัส-หางคง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.38

การศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นิยมใช้บริการสาขาโรบินสัน และสาขาโลตัส-หางคง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ และ

สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสุดท้ายคือ สาขาบักซี่ คิดเป็นร้อยละ 15.00

การศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท นิยมใช้บริการสาขา บักซี่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.07 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง คิดเป็นร้อยละ 24.61 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 13.84 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และสุดท้ายคือ สาขา คาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 6.15

การศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท นิยมใช้บริการ สาขาโรบินสัน และสาขาบักซี่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิด เป็นร้อยละ 27.27 ดังแสดงในตาราง 5.3

ตาราง 5.3 : แสดงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	การศึกษา				รวม
	<ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	>ปริญญาโท	
คาร์ฟูร์	32 (30.76)	64 (20.00)	4 (6.15)	-	100
โรบินสัน	16 (15.38)	72 (22.50)	8 (12.31)	4 (36.36)	100
บักซี่	20 (19.23)	48 (15.00)	28 (43.07)	4 (36.36)	100
โลตัส-หางดง	16 (15.38)	72 (22.50)	9 (13.84)	3 (27.27)	100
โลตัส-ตลาดค้าเหียง	20 (19.23)	64 (20.00)	16 (24.61)	-	100
จำนวน (ราย)	104 (100.00)	320 (100.00)	65 (100.00)	11 (100.00)	500
ร้อยละ	20.8	64.0	13.0	2.2	100.0

5.1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากการศึกษา พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด เป็นจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 เป็นนักศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 แยกแต่ละอาชีพ ดังนี้

ผู้ให้บริการที่เป็นนักศึกษา นิยมใช้บริการที่สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.64 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาโรบินสัน สาขาบิ๊กซี จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 3.70

ผู้ให้บริการที่รับราชการ นิยมใช้บริการที่สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.17 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 23.52 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 17.64 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 11.76 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 5.88

ผู้ให้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว นิยมใช้บริการที่สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.64 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี และ สาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.08 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 17.94 และสุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 10.26

ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ นิยมใช้บริการที่สาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 28.58 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาบิ๊กซี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.28

ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานบริษัท นิยมใช้บริการที่สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 27.28 และสุดท้ายคือ และสาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 12.12

ผู้ให้บริการที่รับจ้าง นิยมใช้บริการเฉพาะที่สาขาบิ๊กซี และสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 คึงแสดงรายละเอียดในตาราง 5.4

ตาราง 5.4 : แสดงอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	นักศึกษา	รับ ราชการ	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	รวม
คาร์ฟูร์	24 (22.22)	4 (5.88)	28 (17.94)	4 (14.28)	40 (30.30)	-	100
โรบินสัน	24 (22.22)	8 (11.76)	16 (10.26)	8 (28.58)	40 (30.30)	4 (50.00)	100
บิ๊กซี	24 (22.22)	16 (23.52)	36 (23.08)	4 (14.28)	16 (12.12)	4 (50.00)	100
โลตัส-ทางดง	4 (3.70)	12 (17.64)	36 (23.08)	12 (42.86)	36 (27.28)	-	100
โลตัส-ตลาดค้าปลีก	32 (29.64)	28 (41.17)	40 (25.64)	-	-	-	100
จำนวน (ราย)	108 (100.00)	68 (100.00)	156 (100.00)	28 (100.00)	132 (100.00)	8 (100.00)	500
ร้อยละ	21.60	13.60	31.20	5.60	26.40	1.60	100.00

5.1.5 สถานภาพของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น โสด มากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 และเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 แยกเป็นแต่ละสถานภาพ ดังนี้

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด จะใช้บริการที่สาขาจารย์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.24 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 19.91 สาขาบึงชี คิดเป็นร้อยละ 19.08 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 17.84 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 14.93

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส จะใช้บริการที่สาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.76 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 23.33 สาขาบึงชี คิดเป็นร้อยละ 22.42 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 19.73 และสุดท้ายคือ สาขาจารย์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 10.76

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง จะใช้บริการที่สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือ สาขาจารย์ฟูร์ และ สาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.22 สุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน และสาขาบึงชี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5.5

ตาราง 5.5 : แสดงสถานภาพของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	สถานภาพ			รวม
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	
คาร์ฟูร์	68 (28.24)	24 (10.76)	8 (22.22)	100
โรบินสัน	43 (17.84)	53 (23.76)	4 (11.11)	100
บิ๊กซี	46 (19.08)	50 (22.42)	4 (11.11)	100
โลตัส-หางดง	48 (19.91)	44 (19.73)	8 (22.22)	100
โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	36 (14.93)	52 (23.33)	12 (33.34)	100
จำนวน (ราย)	241 (100.00)	223 (100.00)	36 (100.00)	500
ร้อยละ	48.20	44.60	7.20	100.00

5.1.6 จำนวนบุตรในครอบครัว

จากผลการศึกษา พบว่าผู้มาใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ Micro Branch ที่สมัครแล้วแต่ไม่มีบุตร มีจำนวนมากที่สุด คือ 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมามีบุตร 2 คน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีจำนวนบุตรในครอบครัว 1 คน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 มีจำนวนบุตร 3 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และมีจำนวนบุตรมากกว่า 3 คนขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 แยกตามจำนวนบุตร ดังนี้

ผู้มาใช้บริการที่ไม่มีบุตร นิยมใช้สาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 21.62 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 19.31 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 17.37 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 13.90

ผู้มาใช้บริการที่มีบุตร 1 คน นิยมใช้สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 18.75 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผู้มาใช้บริการที่มีบุตร 2 คน นิยมใช้สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.33 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 17.33 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 13.34

ผู้มาใช้บริการที่มีบุตร 3 คน นิยมใช้สาขาบิ๊กซี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 36.84 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 21.05

ผู้มาใช้บริการที่มีบุตรมากกว่า 3 คน นิยมใช้เฉพาะสาขาบิ๊กซี และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5.6

ตาราง 5.6 : แสดงจำนวนบุตร ของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	บุตร					รวม
	ไม่มีบุตร	1 คน	2 คน	3 คน	> 3 คน	
คาร์ฟูร์	36 (27.80)	4 (12.50)	10 (13.34)	-	-	50
โรบินสัน	23 (17.37)	8 (25.00)	16 (21.33)	4 (36.84)	-	51
บิ๊กซี	25 (19.31)	6 (18.75)	13 (17.33)	4 (42.11)	2 (50.00)	50
โลตัส-หางดง	28 (21.62)	4 (12.50)	16 (21.33)	-	2 (50.00)	50
โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	18 (13.90)	10 (31.25)	20 (26.67)	2 (21.05)	-	50
จำนวน (ราย)	130 (100.00)	32 (100.00)	75 (100.00)	10 (100.00)	4 (100.00)	251
ร้อยละ	51.80	12.80	30.00	3.00	1.60	100.00

5.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 มีรายได้มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 แยกรายได้แต่ละช่วง ดังนี้

ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท นิยมใช้สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 15.78 สุดท้ายคือ สาขาบิ๊กซี และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.53

ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท นิยมใช้สาขาคาร์ฟูร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.26 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 25.81 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 19.35 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 9.68 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท นิยมใช้สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 28.12 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 18.75 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 9.38 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท นิยมใช้สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 18.75 สุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน และ สาขาบิ๊กซี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีรายได้ระหว่าง 21,001-25,000 บาท นิยมใช้สาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 30.00 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 10.00

ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป นิยมใช้สาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 29.41 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 11.77 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5.7

ตาราง 5.7 : แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	รายได้ (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001 ขึ้นไป	
คาร์ฟูร์	24 (31.58)	40 (32.26)	12 (9.38)	16 (25.00)	-	8 (11.77)	100
โรบินสัน	12 (15.78)	16 (12.90)	36 (28.12)	8 (12.50)	12 (30.00)	16 (23.53)	100
บิ๊กซี	8 (10.53)	32 (25.81)	24 (18.75)	8 (12.50)	8 (20.00)	20 (29.41)	100
โลตัส-หางดง	8 (10.53)	24 (19.35)	16 (12.50)	12 (18.75)	16 (40.00)	24 (35.29)	100
โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	24 (31.58)	12 (9.68)	40 (31.25)	20 (31.25)	4 (10.00)	-	100
จำนวน (ราย)	76 (100.00)	124 (100.00)	128 (100.00)	64 (100.00)	40 (100.00)	68 (100.00)	500
ร้อยละ	15.20	24.80	25.60	12.80	8.00	13.60	100.00

5.1.8 ที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 และมีที่พักอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมืองจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 แยกเป็นแต่ละเขตดังนี้

ผู้ใช้บริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง นิยมใช้สาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.47 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 20.95 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 20.22 สุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.17

ผู้ใช้บริการที่มีที่พักอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง นิยมใช้สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.56 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 19.73 สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 18.85 และสุดท้ายคือสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 12.28 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5.8

ตารางที่ 5.8 : แสดงที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	ที่พัก		รวม
	ในเขตอำเภอเมือง	นอกเขตอำเภอเมือง	
คาร์ฟูร์	44 (16.17)	56 (24.56)	100
โรบินสัน	72 (26.47)	28 (12.28)	100
บิ๊กซี	55 (20.22)	45 (19.73)	100
โลตัส หางดง	44 (16.17)	56 (24.56)	100
โลตัส ตลาดค้าปลีก	57 (20.95)	43 (18.85)	100
จำนวน (ราย)	272 (100.00)	228 (100.00)	500
ร้อยละ	54.40	45.60	100.00

5.1.9 ที่ทำงานของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากที่สุด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และมีที่ทำงานอยู่นอกเขตอำเภอเมืองจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 แยกเป็นแต่ละเขต ดังนี้

ผู้ให้บริการที่มีที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง นิยมใช้สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.02 รองลงมาคือ สาขาบักชี คิดเป็นร้อยละ 21.62 สาขาจารย์ฟูร์ และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และสุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 16.22

ผู้ให้บริการที่มีที่ทำงานอยู่นอกเขตอำเภอเมือง นิยมใช้สาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.49 รองลงมาคือ สาขาจารย์ฟูร์ และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.53 สาขาบักชี คิดเป็นร้อยละ 17.65 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง คิดเป็นร้อยละ 9.80 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5.9

ตารางที่ 5.9 : แสดงที่ทำงานของผู้ให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	ที่ทำงาน		รวม
	ในเขตอำเภอเมือง	นอกเขตอำเภอเมือง	
จารย์ฟูร์	52 (17.56)	48 (23.53)	100
โรบินสัน	48 (16.22)	52 (25.49)	100
บักชี	64 (21.62)	36 (17.65)	100
โลตัส หางดง	52 (17.57)	48 (23.53)	100
โลตัส ตลาดค้าเหียง	80 (27.03)	20 (9.80)	100
จำนวน (ราย)	296 (100.00)	204 (100.00)	500
ร้อยละ	59.20	40.80	100.00

5.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

ข้อมูลที่ศึกษา ประกอบด้วย การรู้จักธนาคารแบบ Micro Branch ครั้งแรก เหตุผลที่เลือกใช้บริการ สาขาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ วันที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน รูปแบบบริการที่ใช้ รูปแบบบริการที่ชอบ ผลการศึกษาพบว่า

5.2.1 รู้จักธนาคารแบบ Micro Branch ครั้งแรก

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ 500 ราย รู้จักธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ครั้งแรก จาก คนรู้จักแนะนำมากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมารู้จักจากแผ่นปลิวโฆษณา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รู้จักจากการแนะนำของพนักงาน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และรู้จักจากวิทยุ-โทรทัศน์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 แยกแต่ละประเภท ดังนี้

ผู้ใช้บริการที่รู้จักธนาคารแบบ Micro Branch จากแผ่นปลิวโฆษณา จะใช้บริการสาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.32 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.62 และสุดท้ายคือ สาขาบิ๊กซี และสาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.21

ผู้ใช้บริการที่รู้จักธนาคารแบบ Micro Branch จากพนักงานแนะนำ จะใช้บริการสาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาบิ๊กซี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.86 สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 14.28 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 11.43

ผู้ใช้บริการที่รู้จักธนาคารแบบ Micro Branch จากวิทยุโทรทัศน์ จะใช้บริการสาขาโลตัส-หางดง และ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาบิ๊กซี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.34

ผู้ใช้บริการที่รู้จักธนาคารแบบ Micro Branch จากคนรู้จักแนะนำ จะใช้บริการสาขาบิ๊กซี และ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.39 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 21.95 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 17.07 และสุดท้ายคือสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ดังแสดงในตาราง 5.10

ตาราง 5.10 : แสดงการรู้จักธนาคารแบบ Micro Branch ครั้งแรก ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	รู้จัก				รวม
	ผ่านปลิวโฆษณา	พนักงานแนะนำ	วิทยุโทรทัศน์	คนรู้จักแนะนำ	
คาร์ฟูร์	36 (24.32)	32 (22.86)	4 (8.34)	28 (17.07)	100
โรบินสัน	32 (21.62)	40 (28.57)	8 (16.66)	20 (12.20)	100
บิ๊กซี	24 (16.21)	32 (22.86)	4 (8.34)	40 (24.39)	100
โลตัส หางคอง	32 (21.62)	16 (11.43)	16 (33.33)	36 (21.95)	100
โลตัส ตลาดค้าปลีก	24 (16.21)	20 (14.28)	16 (33.33)	40 (24.39)	100
จำนวน (ราย)	148 (100.00)	140 (100.00)	48 (100.00)	164 (100.00)	500
ร้อยละ	29.60	28.00	9.60	32.80	100.00

5.2.2 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ 500 ราย มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการในรูปแบบ Micro Branch เพราะความสะดวกในเรื่องของช่วงระยะเวลามากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ความทันสมัยของเทคโนโลยี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และการได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 แยกแต่ละเหตุผล ดังนี้

เลือกใช้เพราะความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการแบบ Micro Branch เพราะความรวดเร็วในการให้บริการ จะนิยมใช้สาขาโลตัส-หางคอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 30.00 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และสุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 7.50

เลือกใช้เพราะความสะดวกในเรื่องของช่วงระยะเวลา ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการแบบ Micro Branch เพราะความสะดวกในเรื่องของช่วงระยะเวลา จะนิยมใช้สาขาโรบินสัน มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 21.39 สาขาบิ๊กซี และ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.25 สุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ทางดง คิดเป็นร้อยละ 17.11

เลือกใช้เพราะความทันสมัยของเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้ธนาคารแบบ Micro Branch เพราะความทันสมัยของเทคโนโลยี จะนิยมใช้สาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 28.00 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 21.33 สุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ทางดง และ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.67

เลือกใช้เพราะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้ธนาคารแบบ Micro Branch เพราะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม จะใช้บริการเฉพาะสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ดังแสดงในตาราง 5.11

ตาราง 5.11 : แสดงเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	เหตุผล				รวม
	ความรวดเร็วในการให้บริการ	ความสะดวกในเรื่องของช่วงระยะเวลา	ความทันสมัยของเทคโนโลยี	การได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม	
คาร์ฟูร์	16 (10.00)	40 (21.39)	44 (29.33)	-	100
โรบินสัน	12 (7.50)	43 (23.00)	42 (28.00)	3 (100.00)	100
บิ๊กซี	32 (20.00)	36 (19.25)	32 (21.33)	-	100
โลตัส ทางดง	52 (32.50)	32 (17.11)	16 (10.67)	-	100
โลตัสตลาด ค้าปลีก	48 (30.00)	36 (19.25)	16 (10.67)	-	100
จำนวน (ราย)	160 (100.00)	187 (100.00)	150 (100.00)	3 (100.00)	500
ร้อยละ	32.00	37.40	30.00	0.60	100.00

5.2.3 สาขาที่ถูกค้าใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ 500 ราย พบว่ามีผู้ใช้บริการสาขา สาขาคาร์ฟูร์ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 16.77 โรบินสัน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 18.71 สาขา บิ๊กซี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 โลตัส หางคง จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 28.86 สาขา โลตัส ตลาดค้าปลีก จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ดังแสดงในตาราง 5.12

ตาราง 5.12 : แสดงสาขาที่ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาขา	ผู้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
คาร์ฟูร์	190	16.77
โรบินสัน	212	18.71
บิ๊กซี	208	18.36
โลตัส หางคง	327	28.86
โลตัส ตลาดค้าปลีก	196	17.30
รวม	1,133	100

5.2.4 ช่วงเวลาที่ให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ 500 ราย ใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 17.01-20.00 น. มากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาคือช่วงเวลาระหว่าง 13.01 – 15.30 น. จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ช่วงเวลาระหว่าง 15.31 – 17.00 น. จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ช่วงเวลาระหว่าง 12.01-13.00 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และช่วงเวลาระหว่าง 10.01 – 12.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 แยกแต่ละช่วงเวลา ดังนี้

ช่วงเวลาระหว่าง 10.01-12.00 น. มีผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ในสาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.45 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 สุดท้ายคือ สาขาบีคซี และ สาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11

ช่วงเวลาระหว่าง 12.01-13.00 น. มีผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ในสาขาโรบินสัน และสาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาบีคซี และ สาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ช่วงเวลาระหว่าง 13.01-15.30 น. มีผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ในสาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมาคือ สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 28.95 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 13.16 สุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน และ สาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ช่วงเวลาระหว่าง 15.31-17.00 น. มีผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ในสาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 27.27 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 22.73 สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 9.09 และสุดท้ายคือ สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 4.55

ช่วงเวลาระหว่าง 17.01-20.00 น. มีผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ในสาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 22.72 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 13.64 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ดังแสดงในตาราง 5.13

ตาราง 5.13 : แสดงช่วงเวลาที่ให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	เวลาที่ให้บริการ					รวม
	10.01-12.00	12.01-13.00	13.01-15.30	15.31-17.00	17.01-20.00	
คาร์ฟูร์	16 (44.45)	8 (16.64)	20 (13.16)	32 (36.36)	24 (13.64)	100
โรบินสัน	12 (33.33)	12 (25.00)	8 (5.26)	24 (27.27)	44 (25.00)	100
บิ๊กซี	4 (11.11)	8 (16.67)	44 (28.95)	4 (4.55)	40 (22.72)	100
โลตัส หางดง	4 (11.11)	8 (16.67)	8 (5.26)	20 (22.73)	60 (34.09)	100
โลตัส ตลาดคำเที่ยง	-	12 (25.00)	72 (47.37)	8 (9.09)	8 (4.55)	100
จำนวน (ราย)	36 (100.00)	48 (100.00)	152 (100.00)	88 (100.00)	176 (100.00)	500
ร้อยละ	7.20	9.60	30.40	17.60	35.20	100.00

5.2.5 วันที่ให้บริการเป็นประจำ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการ 500 ราย ใช้บริการในวันเสาร์เท่ากับวันอาทิตย์ มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือวันจันทร์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 วันอังคารเท่ากับวันศุกร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 วันพุธ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และวันพฤหัสบดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 แยกแต่ละวัน ดังนี้

วันจันทร์ ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันจันทร์ จะใช้บริการสาขาโรบินสัน และสาขาบิ๊กซี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 21.43 สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 14.29 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ทางดง คิดเป็นร้อยละ 7.14

วันอังคาร ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันอังคาร จะใช้บริการสาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 30.00 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 10.00

วันพุธ ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันพุธ จะใช้บริการสาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.88 รองลงมาคือ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาบิ๊กซี สาขาโลตัส-ทางดง และ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.28

วันพฤหัสบดี ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันพฤหัสบดี จะใช้บริการเฉพาะที่สาขาคาร์ฟูร์ และสาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 50.00

วันศุกร์ ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันศุกร์ จะใช้บริการสาขาคาร์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 30.00 สาขาโลตัส-ทางดง คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสุดท้ายคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 4.00

วันเสาร์ ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันเสาร์ จะใช้บริการสาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.83 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ทางดง คิดเป็นร้อยละ 24.39 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 19.51 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 17.07 และสุดท้ายคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 12.20

วันอาทิตย์ ผู้ที่ให้บริการเป็นประจำในวันอาทิตย์ จะใช้บริการสาขาบิ๊กซี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.27 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ทางดง คิดเป็นร้อยละ 26.83 สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 19.51 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 17.07 และสุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 7.32 ดังแสดงในตาราง 5.14

ตาราง 5.14 : แสดงวันที่ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch เป็นประจำของทั้ง 5 สาขา

สาขา	วันที่ใช้บริการ							รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์	อาทิตย์	
คาร์ฟูร์	12 (21.43)	4 (10.00)	4 (14.28)	4 (50.00)	16 (40.00)	32 (19.51)	28 (17.07)	100
โรบินสัน	16 (28.57)	16 (40.00)	12 (42.88)	4 (50.00)	12 (30.00)	28 (17.07)	12 (7.32)	100
บิ๊กซี	16 (28.57)	8 (20.00)	4 (14.28)	-	4 (10.00)	20 (12.20)	48 (29.27)	100
โลตัส หางคอง	4 (7.14)	-	4 (14.28)	-	8 (20.00)	40 (24.39)	44 (26.83)	100
โลตัส ตลาดคำเที่ยง	8 (14.29)	12 (30.00)	4 (14.28)	-	-	44 (26.83)	32 (19.51)	100
จำนวน (ราย)	56	40	28	8	40	164	164	500
ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	11.20	8.00	5.60	1.60	8.00	32.80	32.80	100.00

5.2.6 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ต่อเดือน

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการ 500 ราย ใช้บริการเดือนละ 1-3 ครั้งมากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือใช้บริการเดือนละ 4-6 ครั้ง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ใช้บริการเดือนละ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และใช้บริการเดือนละ 7-9 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 แยกจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ดังนี้

ผู้ให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch เดือนละ 1-3 ครั้ง จะใช้บริการที่สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.85 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 20.89 สุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาโรบินสัน และ สาขาโลตัส-หางคอง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.42

ผู้ให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch เดือนละ 4-6 ครั้ง จะใช้บริการที่สาขาโลตัส-หางคอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.89 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 24.44 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 17.78 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 8.89

ผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch เดือนละ 7-9 ครั้ง จะใช้บริการเฉพาะที่ สาขาการ์ฟูร์ สาขาบิกซี และสาขาโลตัส-หางดง เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 33.33

ผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch เดือนละ 10 ครั้งขึ้นไป จะใช้บริการที่ สาขาการ์ฟูร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 30.00 สาขาบิกซี คิดเป็นร้อยละ 20.00สุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 10.00 ดังแสดงในตาราง 5.15

ตาราง 5.15 : แสดงความถี่ในการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ต่อเดือน ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	จำนวนครั้ง				รวม
	1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	7-9 ครั้ง	10 ครั้งขึ้นไป	
การ์ฟูร์	44 (16.42)	36 (20.00)	4 (33.33)	16 (40.00)	100
โรบินสัน	44 (16.42)	44 (24.44)	-	12 (30.00)	100
บิกซี	56 (20.89)	32 (17.78)	4 (33.33)	8 (20.00)	100
โลตัส หางดง	44 (16.42)	52 (28.89)	4 (33.33)	-	100
โลตัส ตลาดคำเที่ยง	80 (29.85)	16 (8.89)	-	4 (10.00)	100
จำนวน (ราย)	268 (100.00)	180 (100.00)	12 (100.00)	40 (100.00)	500
ร้อยละ	53.60	36.00	2.40	8.00	100.00

5.2.7 รูปแบบบริการธนาคารที่ใช้

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ 500 ราย ใช้บริการประเภทฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุด จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 โอนเงิน จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 ชำระบัตรเครดิต จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ชำระสินเชื่อ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 แยกแต่ละประเภท ดังนี้

ผู้ใช้บริการประเภทฝากเงิน-ถอนเงิน ผู้ใช้บริการธนาคาร ประเภทฝากเงิน-ถอนเงิน จะใช้สาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.82 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน และสาขาบิ๊กซี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.91 สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 18.18 และสุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 17.28

ผู้ใช้บริการประเภทโอนเงิน ผู้ใช้บริการธนาคาร ประเภทโอนเงิน จะใช้สาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 25.86 สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 17.24 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 13.80 และสุดท้ายคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 8.62

ผู้ใช้บริการประเภทชำระสินค้า/สาธารณูปโภค ผู้ใช้บริการธนาคาร ประเภทชำระสินค้า/สาธารณูปโภค จะใช้สาขาคาร์ฟูร์ และ สาขาบิ๊กซี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.68 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 18.92 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 16.21 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 13.51

ผู้ใช้บริการประเภทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ผู้ใช้บริการธนาคาร ประเภทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จะใช้สาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.16 รองลงมาคือ สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 23.08 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 15.38 สุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ และ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ผู้ใช้บริการประเภทบัตรเครดิต ผู้ใช้บริการธนาคาร ประเภทบัตรเครดิต จะใช้สาขาโรบินสัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.21 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 34.88 สาขาบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 13.95 สาขาคาร์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 11.63 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 2.33

ผู้ใช้บริการประเภทชำระสินเชื่อ ผู้ใช้บริการธนาคาร ประเภทชำระสินเชื่อ จะใช้สาขาโลตัส-หางดง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สุดท้ายคือ สาขาคาร์ฟูร์ และ สาขาบิ๊กซี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ดังแสดงในตาราง 5.16

ตาราง 5.16 : แสดงรูปแบบบริการธนาคารที่ใช้ของทั้ง 5 สาขา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาขา	บริการ					
	ฝากเงิน - ถอนเงิน	โอนเงิน	ชำระค่าสินค้า/ สาธารณูปโภค	แลกเปลี่ยนเงิน ตราต่างประเทศ	ชำระ บัตรเครดิต	ชำระ สินเชื่อ
คาร์ฟูร์	76 (17.28)	32 (13.80)	76 (25.68)	4 (7.69)	20 (11.63)	12 (12.50)
โรบินสัน	92 (20.91)	60 (25.86)	48 (16.21)	24 (46.16)	64 (37.21)	24 (25.00)
บิ๊กซี	92 (20.91)	20 (8.62)	76 (25.68)	12 (23.08)	24 (13.95)	12 (12.50)
โลตัส หางดง	96 (20.91)	80 (34.48)	56 (18.92)	8 (15.38)	60 (34.88)	48 (50.00)
โลตัส ตลาดท่าเตียง	80 (18.18)	40 (17.24)	40 (13.51)	4 (7.69)	4 (2.33)	-
จำนวน (ราย)	440 (100.00)	232 (100.00)	296 (100.00)	52 (100.00)	172 (100.00)	96 (100.00)
ร้อยละ	88.00	46.40	59.20	10.40	34.40	19.20

5.2.8 รูปแบบบริการธนาคารที่ชอบ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ 500 ราย ชอบบริการประเภทฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุด จำนวน 445 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ เปิดบัญชีใหม่/ทำบัตร ATM จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 80.60 ชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 ชำระบัตรเครดิต จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 โอนเงิน จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 ชำระสินเชื่อ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 และแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 แยกแต่ละประเภท ดังนี้

บริการฝากเงิน-ถอนเงิน สาขาจารย์ฟูร์ ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.57 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 20.68 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 19.32 และสุดท้ายคือ สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 18.43

บริการเปิดบัญชีใหม่/ทำบัตร ATM สาขาจารย์ฟูร์ ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.84 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 21.33 สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 20.35 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 18.61 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 17.87

บริการชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค สาขาจารย์ฟูร์ ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.16 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 20.34 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 19.78 สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 18.64 และสุดท้ายคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 18.08

บริการชำระบัตรเครดิต สาขาจารย์ฟูร์ ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 19.87 สาขาบีคซี และสาขาโลตัส-หางดง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 16.67

บริการโอนเงิน สาขาจารย์ฟูร์ ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.71 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 23.58 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 19.01 สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 16.73 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 15.97

บริการชำระสินเชื่อ สาขาโลตัส-หางดง ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.24 รองลงมาคือ สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 25.34 สาขาจารย์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 18.10 สาขาโรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 15.84 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 14.48

บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สาขาโรบินสัน ชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.45 รองลงมาคือ สาขาบีคซี คิดเป็นร้อยละ 28.22 สาขาจารย์ฟูร์ คิดเป็นร้อยละ 15.95 สาขาโลตัส-หางดง คิดเป็นร้อยละ 14.11 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 12.27 ดังแสดงในตาราง 5.17

ตาราง 5.17 : แสดงรูปแบบบริการธนาคารที่ชอบ ของทั้ง 5 สาขา

สาขา	รูปแบบบริการ						
	ฝากเงิน- ถอนเงิน	เปิดบัญชี ทำATM	ชำระค่าสินค้า สาธารณูปโภค	ชำระ บัตรเครดิต	โอนเงิน	ชำระ สินเชื่อ	แลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ
คาร์ฟูร์	96 (21.57)	88 (21.84)	82 (23.16)	78 (25.00)	65 (24.71)	40 (18.10)	26 (15.95)
โรบินสัน	89 (20.00)	75 (18.61)	64 (18.08)	62 (19.87)	50 (19.01)	35 (15.84)	48 (29.45)
บิ๊กซี	82 (18.43)	82 (20.35)	66 (18.64)	60 (19.23)	44 (16.73)	56 (25.34)	46 (28.22)
โลตัส- หางดง	86 (19.32)	72 (17.87)	70 (19.78)	60 (19.23)	42 (15.97)	58 (26.24)	23 (14.11)
โลตัส-ตลาด คำเที่ยง	92 (20.68)	86 (21.33)	72 (20.34)	52 (16.67)	62 (23.58)	32 (14.48)	20 (12.27)
จำนวน	445 (100.00)	403 (100.00)	354 (100.00)	312 (100.00)	263 (100.00)	221 (100.00)	163 (100.00)
ร้อยละ	89.00	80.60	70.80	62.40	52.60	44.20	32.60

5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

ข้อมูลที่ศึกษา ประกอบด้วย ที่ตั้งของธนาคาร สิ่งจูงใจให้มาใช้บริการ ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย และลักษณะการให้บริการของพนักงาน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.17

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ ปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน และมีคะแนนเฉลี่ย 4.01 ดังแสดงในตาราง 5.18

ตาราง 5.18 : แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch

อันดับที่	ปัจจัย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
1	ที่ตั้งของธนาคาร	1,180	671	129	-	20	4.49
2	ปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการ	542	721	197	36	4	4.17
3	ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ	596	1,092	228	79	5	4.10
4	การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย	384	868	194	49	5	4.05
5	ลักษณะการให้บริการของพนักงาน	298	985	146	69	2	4.01

5.3.1 ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ได้แก่ ความใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความสวยงามและสะอาดเรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.49 มีผลต่อการใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ดังนี้ สาขา โลตัส-หางดง มีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ สาขา บิ๊กซี มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 สาขา โรบินสัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 สาขา คาร์ฟูร์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 และสุดท้ายคือ สาขา โลตัส-ตลาดคำเที่ยง มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.19

ตาราง 5.19 : แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของทั้ง 5 สาขา

ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขา โลตัส-หางดง	1,192	692	102	-	14	4.53
สาขา บิ๊กซี	1,176	680	120	20	4	4.50
สาขา โรบินสัน	1,179	650	155	4	12	4.49
สาขา คาร์ฟูร์	1,180	648	152	-	20	4.48
สาขา โลตัส-ตลาดคำเที่ยง	1,174	688	116	12	10	4.43
รวม	5,901	3,358	645	36	60	4.49

1. ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาจารย์บุรี

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของสาขาจารย์บุรี ความสะดวกในการเดินทาง มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ความใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 ความเพียงพอของที่จอดรถ คะแนนเฉลี่ย 4.45 สุดท้ายคือ ความสวยงาม และ สะอาดเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.20

ตาราง 5.20 : แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาจารย์บุรี

ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความสะดวกในการเดินทาง	288	188	24	-	-	4.53
-ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	300	168	28	-	4	4.52
-ความเพียงพอของที่จอดรถ	304	132	56	-	8	4.45
-ความสวยงาม/สะอาดเรียบร้อย	288	160	44	-	8	4.44
รวม	1,180	648	152	-	20	4.48

2. ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโรบินสัน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของสาขาโรบินสัน ความใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ความเพียงพอของที่จอดรถ คะแนนเฉลี่ย 4.52 ความสวยงาม และสะอาดเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.47 สุดท้ายคือ ความสะดวกในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.21

ตาราง 5.21 : แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโรบินสัน

ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	286	191	23	-	-	4.53
-ความเพียงพอของที่จอดรถ	304	167	21	-	8	4.52
-ความสวยงาม/สะอาดเรียบร้อย	289	158	53	-	-	4.47
-ความสะดวกในการเดินทาง	300	134	58	4	4	4.44
รวม	1,179	650	155	4	12	4.49

3. ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาบึงกิ้ง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของสาขาบึงกิ้ง ความสะดวกในการเดินทาง มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ความใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน คะแนนเฉลี่ย 4.51 ความเพียงพอของที่จอดรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 สุดท้ายคือ ความสวยงาม และสะอาดเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.22

ตาราง 5.22 : แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาบึงกิ้ง

ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความสะดวกในการเดินทาง	302	190	48	8	-	4.57
-ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	288	180	32	-	-	4.51
-ความเพียงพอของที่จอดรถ	300	148	-	8	-	4.47
-ความสวยงาม/สะอาดเรียบร้อย	286	162	40	4	4	4.46
รวม	1,176	680	120	20	4	4.50

4. ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโลตัส-หางดง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของสาขาโลตัส-หางดง ความใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ ความเพียงพอของที่จอดรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ความสะดวกในการเดินทาง คะแนนเฉลี่ย 4.53 สุดท้ายคือ ความสวยงาม และ สะอาดเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.23

ตาราง 5.23 : แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโลตัส-หางดง

ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	305	187	8	-	-	4.59
-ความเพียงพอของที่จอดรถ	299	191	10	-	-	4.58
-ความสะดวกในการเดินทาง	300	168	30	-	2	4.53
-ความสวยงาม/สะอาดเรียบร้อย	288	146	54	-	12	4.40
รวม	1,192	692	102	-	14	4.53

5. ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร ของสาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง ความใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทาง คะแนนเฉลี่ย 4.56 ความเพียงพอของที่จอดรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 สุดท้ายคือ ความสวยงาม และสะอาดเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.24

ตาราง 5.24 : แสดงปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง

ปัจจัยด้านที่ตั้งของธนาคาร	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	296	198	6	-	-	4.58
-ความสะดวกในการเดินทาง	300	180	20	-	-	4.56
-ความเพียงพอของที่จอดรถ	288	160	50	-	2	4.46
-ความสวยงาม/สะอาดเรียบร้อย	290	150	40	12	8	4.10
รวม	1,174	688	116	12	10	4.43

5.3.2 ปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการธนาคาร ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการ การมีสาขามากมาย และการให้บริการครบวงจร มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.17 มีผลต่อการใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ดังนี้ สาขาโรบินสัน มีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ สาขาโลตัส-หางดง มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 สาขาบีคซี มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 สาขาคาร์ฟูร์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 และสุดท้ายคือ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.25

ตาราง 5.25 : แสดงปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการ ของทั้ง 5 สาขา

ปัจจัยที่จูงใจให้มาใช้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาโรบินสัน	688	650	134	28	-	4.33
สาขาโลตัส-หางดง	488	804	184	24	-	4.17
สาขาบีคซี	540	682	214	54	10	4.12
สาขาคาร์ฟูร์	456	812	216	16	-	4.11
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	538	658	236	60	8	4.10
รวม	2,710	3,606	984	182	18	4.17

1. ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาจารย์ฟูร์

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ ของสาขาจารย์ฟูร์ การมีสาขามากมาย มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.16 และสุดท้ายคือ มีการให้บริการครบวงจร คะแนนเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.26

ตาราง 5.26 : แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาจารย์ฟูร์

ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-การมีสาขามากมาย	168	252	76	4	-	4.17
-ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ	148	288	60	4	-	4.16
-มีการให้บริการครบวงจร	140	272	80	8	-	4.09
รวม	456	812	216	16	-	4.11

2. ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาโรบินสัน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ ของสาขาโรบินสัน ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ การมีสาขามากมาย คะแนนเฉลี่ย 4.53 และสุดท้ายคือ มีการให้บริการครบวงจร คะแนนเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.27

ตาราง 5.27 : แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาโรบินสัน

ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ	220	180	82	18	-	4.20
-การมีสาขามากมาย	288	194	12	6	-	4.53
-มีการให้บริการครบวงจร	180	276	40	4	-	4.26
รวม	688	650	134	28	-	4.33

3. ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาบักซี่

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ ของสาขาบักซี่ มีการให้บริการครบวงจร มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ การมีสาขามากมาย คะแนนเฉลี่ย 4.09 และสุดท้ายคือ ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.28

ตาราง 5.28 : แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาบักซี่

ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-มีการให้บริการครบวงจร	199	219	76	-	6	4.21
-การมีสาขามากมาย	186	200	88	26	-	4.09
-ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ	155	263	50	28	4	4.07
รวม	540	682	214	54	10	4.12

4. ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาโลตัส-หางดง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ ของสาขาโลตัส-หางดง มีการให้บริการครบวงจร มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.16 และสุดท้ายคือ การมีสาขามากมาย คะแนนเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.29

ตาราง 5.29 : แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาโลตัส-หางดง

ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-มีการให้บริการครบวงจร	182	254	50	14	-	4.21
-ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ	150	282	66	2	-	4.16
-การมีสาขามากมาย	156	268	68	8	-	4.14
รวม	488	804	184	24		4.17

5.ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ ของสาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ มีการให้บริการครบวงจร คะแนนเฉลี่ย 4.14 และสุดท้ายคือ การมีสาขามากมาย คะแนนเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.30

ตาราง 5.30 : แสดงปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง

ปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความมั่นคงปลอดภัยในบริการ	198	200	88	14	-	4.16
-มีการให้บริการครบวงจร	160	268	56	16	-	4.14
-การมีสาขามากมาย	180	190	92	30	8	4.01
รวม	538	658	236	60	8	4.10

5.3.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่อง ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นส่วนตัวทางการเงิน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 มีผลต่อการใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ดังนี้ สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 สาขาคาร์ฟูร์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 สาขา โลตัส-หางดง มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 และสุดท้ายคือ สาขาบิ๊กซี มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.31

ตาราง 5.31 : แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของทั้ง 5 สาขา

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของ เครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	602	1,136	214	42	6	4.14
สาขาโรบินสัน	678	970	268	70	14	4.12
สาขาคาร์ฟูร์	512	1,200	284	4	-	4.11
สาขาโลตัส-หางดง	608	1,074	188	126	4	4.08
สาขาบิ๊กซี	578	1,078	188	154	2	4.04
รวม	2,978	5,458	1,142	396	26	4.10

1.ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาจารย์ฟูร์

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของสาขาจารย์ฟูร์ ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่อง คะแนนเฉลี่ย 4.18 ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.08 และสุดท้ายคือ ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน คะแนนเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.32

ตาราง 5.32 : แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาจารย์ฟูร์

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ของเครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ทำความเข้าใจ/ใช้งานง่าย	120	368	12	-	-	4.22
-ความทันสมัยของเครื่อง	128	336	32	4	-	4.18
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	132	276	92	-	-	4.08
-ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน	132	220	148	-	-	3.97
รวม	512	1,200	284	4	-	4.11

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโรบินสัน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของสาขาโรบินสัน ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่อง คะแนนเฉลี่ย 4.13 ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.06 และสุดท้ายคือ ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.33

ตาราง 5.33 : แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโรบินสัน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ของเครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน	220	198	52	30	-	4.22
-ความทันสมัยของเครื่อง	151	267	76	6	-	4.13
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	145	281	44	20	10	4.06
-ทำความเข้าใจ/ใช้งานง่าย	162	224	96	14	4	4.05
รวม	678	970	268	70	14	4.12

3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาบีกซี

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของสาขาบีกซี ความรวดเร็วในการให้บริการ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่อง คะแนนเฉลี่ย 4.06 ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.01 และสุดท้ายคือ ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน คะแนนเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.34

ตาราง 5.34 : แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาบีกซี

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ของเครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	126	300	74	-	-	4.10
-ความทันสมัยของเครื่อง	180	222	46	50	2	4.06
-ทำความเข้าใจ/ใช้งานง่าย	140	280	26	54	-	4.01
-ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน	132	276	42	50	-	3.98
รวม	578	1,078	188	154	2	4.04

4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขา โลดส์-หางคง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของสาขา โลดส์-หางคง ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.08 ความทันสมัยของเครื่อง คะแนนเฉลี่ย 4.05 และสุดท้ายคือ ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน คะแนนเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.35

ตาราง 5.35 : แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขา โลดส์-หางคง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ของเครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ทำความเข้าใจ/ใช้งานง่าย	156	280	60	4	-	4.18
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	144	276	58	22	-	4.08
-ความทันสมัยของเครื่อง	120	320	28	30	2	4.05
-ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน	188	198	42	70	2	4.00
รวม	608	1,074	188	126	4	4.08

5. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของสาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก ความรวดเร็วในการให้บริการ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่อง คะแนนเฉลี่ย 4.24 ทำความเข้าใจและใช้งานง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.19 และสุดท้ายคือ ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน คะแนนเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.36

ตาราง 5.36 : แสดงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ของเครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	158	320	22	-	-	4.27
-ความทันสมัยของเครื่อง	166	290	44	-	-	4.24
-ทำความเข้าใจ/ใช้งานง่าย	148	300	50	2	-	4.19
-ความเป็นส่วนตัวทางการเงิน	130	226	98	40	6	3.87
รวม	602	1,136	214	42	6	4.14

5.3.4 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย ได้แก่ มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ มีการให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ และสิทธิพิเศษ/ฟรีค่าธรรมเนียม มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.05 มีผลต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ดังนี้ สาขาบึงกิ้ง และ สาขาโลดส์-ตลาดคำเที่ยง มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ สาขาจารย์บุรี และสาขาโรบินสัน เท่ากัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 และสุดท้ายคือ สาขาโลดส์-หางดง มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.37

ตาราง 5.37 : แสดงปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย ของทั้ง 5 สาขา

ปัจจัยด้าน การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาบึงกิ้ง	382	897	165	52	4	4.07
สาขาโลดส์-ตลาดคำเที่ยง	404	860	177	52	7	4.07
สาขาจารย์บุรี	365	868	235	28	4	4.04
สาขาโรบินสัน	382	852	212	50	4	4.04
สาขาโลดส์-หางดง	387	861	180	65	7	4.03
รวม	1,920	4,338	969	247	26	4.05

1. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาจารย์บุรี

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย ของสาขาจารย์บุรี การให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ และการได้รับสิทธิพิเศษ/พรีคาร์รรมเนียม เท่ากัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 ดังแสดงในตาราง 5.38

ตาราง 5.38 : แสดงปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาจารย์บุรี

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ /การส่งเสริมการขาย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ	161	264	67	8	-	4.16
-มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ	100	304	84	12	-	3.98
-สิทธิพิเศษ/พรีคาร์รรมเนียม	104	300	84	8	4	3.98
รวม	365	868	235	28	4	4.04

2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาโรบินสัน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย ของสาขาโรบินสัน การให้ของขวัญใน โอกาสต่างๆ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ การได้รับสิทธิพิเศษ/ฟรีค่าธรรมเนียม มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 และสุดท้ายคือ มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 ดังแสดงในตาราง 5.39

ตาราง 5.39 : แสดงปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาโรบินสัน

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ /การส่งเสริมการขาย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ให้ของขวัญใน โอกาสต่างๆ	183	256	61	-	-	4.24
-สิทธิพิเศษ/ฟรีค่าธรรมเนียม	101	299	76	20	4	3.95
-มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ	98	297	75	30	-	3.93
รวม	382	852	212	50	4	4.04

3. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาบักชี

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย ของสาขาบักชี การให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 และสุดท้ายคือ การได้รับสิทธิพิเศษ/พรีคาร์รรมเนียม มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 ดังแสดงในตาราง 5.40

ตาราง 5.40 : แสดงปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาบักชี

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ /การส่งเสริมการขาย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ	175	270	34	20	1	4.20
-มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ	120	302	76	2	-	4.08
-สิทธิพิเศษ/พรีคาร์รรมเนียม	87	325	55	30	3	3.93
รวม	382	897	165	52	4	4.07

4. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาโลตัส-หางดง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย ของสาขาโลตัส-หางดง การให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ การได้รับสิทธิพิเศษ/พรีค้ำธรรมเนียม มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสุดท้ายคือ มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 ดังแสดงในตาราง 5.41

ตาราง 5.41 : แสดงปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาโลตัส-หางดง

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ /การส่งเสริมการขาย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ให้ของขวัญใน โอกาสต่างๆ	178	250	50	20	2	4.16
-สิทธิพิเศษ/พรีค้ำธรรมเนียม	97	323	65	15	-	4.00
-มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ	112	288	65	30	5	3.94
รวม	387	861	180	65	7	4.03

5.ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย ของสาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง การให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ การได้รับสิทธิพิเศษ/พรีคาร์รรมเนียม มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 และสุดท้ายคือ มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 ดังแสดงในตาราง 5.42

ตาราง 5.42 : แสดงปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ /การส่งเสริมการขาย	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ	196	261	43	-	-	4.31
-สิทธิพิเศษ/พรีคาร์รรมเนียม	112	286	75	20	7	3.95
-มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ	96	313	59	32	-	3.94
รวม	404	860	177	52	7	4.07

5.3.5 ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การตอบข้อซักถามลูกค้า ความสุภาพและอภัยภัย และความรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.01 มีผลต่อการใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ดังนี้ สาขาคาร์ฟูร์ มีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 สาขาโลตัส-หางดง มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 และสุดท้ายคือ สาขาบีคี่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.43

ตาราง 5.43 : แสดงปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของทั้ง 5 สาขา

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาคาร์ฟูร์	272	1,116	104	8	-	4.10
สาขาโรบินสัน	308	960	188	42	2	4.02
สาขาโลตัส-หางดง	310	952	158	80	-	4.00
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	320	938	120	120	2	3.97
สาขาบีคี่	280	962	158	94	6	3.94
รวม	1,490	4,928	728	344	10	4.01

1. ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาจารย์บุรี

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของสาขาจารย์บุรี ความสุภาพและอริยาสัยของพนักงาน มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ การตอบข้อซักถามลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 4.10 และสุดท้ายคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.44

ตาราง 5.44 : แสดงปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาจารย์บุรี

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความสุภาพและอริยาสัย	100	364	36	-	-	4.13
-การตอบข้อซักถามลูกค้า	84	384	32	-	-	4.10
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	88	368	36	8	-	4.07
รวม	272	1,116	104	8	-	4.10

2.ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโรบินสัน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของสาขาโรบินสัน ความสุภาพและอัธยาศัยของพนักงาน มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ การตอบข้อซักถามลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 4.03 และสุดท้ายคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.45

ตาราง 5.45 : แสดงปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโรบินสัน

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความสุภาพและอัธยาศัย	120	322	46	10	2	4.10
-การตอบข้อซักถามลูกค้า	98	320	80	2	-	4.03
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	90	318	62	30	-	3.94
รวม	308	960	188	42	2	4.02

3.ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาบึงกิ้ง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของสาขาบึงกิ้ง ความรวดเร็วในการให้บริการ มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ ความสุภาพและอัธยาศัยของพนักงาน คะแนนเฉลี่ย 3.90 และสุดท้ายคือ การตอบข้อซักถามลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.46

ตาราง 5.46 : แสดงปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาบึงกิ้ง

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	92	338	70	-	-	4.04
-ความสุภาพและอัธยาศัย	100	312	24	64	-	3.90
-การตอบข้อซักถามลูกค้า	88	312	64	30	6	3.89
รวม	280	962	158	94	6	3.94

4. ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโลตัส-หางดง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของสาขาโลตัส-หางดง ความสุภาพและอัธยาศัยของพนักงาน มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.96 และสุดท้ายคือ การตอบข้อซักถามลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.47

ตาราง 5.47 : แสดงปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโลตัส-หางดง

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความสุภาพและอัธยาศัย	119	333	48	-	-	4.14
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	96	320	50	34	-	3.96
-การตอบข้อซักถามลูกค้า	95	299	60	46	-	3.89
รวม	310	952	158	80	-	4.00

5. ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน ของสาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียงความสุภาพและอริยาสัยของพนักงาน มาเป็นอันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.94 และสุดท้ายคือ การตอบข้อซักถามลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.48

ตาราง 5.48 : แสดงปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน สาขาโลตัส-ตลาดค้าเหียง

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
-ความสุภาพและอริยาสัย	120	316	52	12	-	4.09
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	100	320	32	48	-	3.94
-การตอบข้อซักถามลูกค้า	100	302	36	60	2	3.88
รวม	320	938	120	120	2	3.97

5.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch

จากการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.90 แยกเป็นแต่ละด้านแล้ว พบว่า ผู้ให้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจในด้านของประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมามีความพึงพอใจในด้าน รูปแบบของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีความพึงพอใจในด้าน สถานที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีความพึงพอใจในด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมารยาทของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 และสุดท้ายคือ มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ดังแสดงในตาราง 5.49

ตาราง 5.49 : แสดงความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารแบบ Micro Branch

อันดับที่	ความพึงพอใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
1	ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ	524	1,628	344	4	-	4.06
2	รูปแบบของสถานที่	572	1,436	492	-	-	4.03
3	สถานที่ตั้ง	428	1,548	512	12	-	3.96
4	ความสะดวกสบายที่ได้รับ	332	1,756	384	24	4	3.95
5	ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับ	272	1,740	476	8	4	3.91
6	ระยะเวลาในการให้บริการ	212	1,584	684	20	-	3.80
7	กิจกรรมารยาทของพนักงาน	212	1,508	768	8	4	3.77
8	ความรวดเร็วในการให้บริการ	232	1,360	908	-	-	3.73

5.4.1 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ดังนี้ สาขาบักชี มีค่าเฉลี่ย 4.14 สาขาจารย์บุรี มีค่าเฉลี่ย 4.12 สาขาโลดส์ ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.08 สาขาโรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 4.01 และสาขาโลดส์-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.50

ตาราง 5.50 : แสดงความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด จำนวน	มาก จำนวน	ปานกลาง จำนวน	น้อย จำนวน	น้อยที่สุด จำนวน	
สาขาบักชี	104	364	32	-	-	4.14
สาขาจารย์บุรี	96	372	28	4	-	4.12
สาขาโลดส์-ตลาดคำเที่ยง	108	324	68	-	-	4.08
สาขาโรบินสัน	112	280	108	-	-	4.01
สาขาโลดส์-หางดง	104	288	108	-	-	3.99
รวม	524	1,628	344	4	-	4.06

5.4.2 ความพึงพอใจด้านรูปแบบของสถานที่

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านรูปแบบของสถานที่ ดังนี้ สาขาบักชี มีค่าเฉลี่ย 4.14 สาขาคาร์ฟูร์ มีค่าเฉลี่ย 4.13 สาขาโลตัสตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.03 สาขาโรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.97 และสาขาโลตัส-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.51

ตาราง 5.51 : แสดงความพึงพอใจด้านรูปแบบของสถานที่ ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน รูปแบบของสถานที่	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาบักชี	124	320	56	-	-	4.14
สาขาคาร์ฟูร์	112	340	48	-	-	4.13
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	104	308	88	-	-	4.03
สาขาโรบินสัน	124	236	140	-	-	3.97
สาขาโลตัส-หางดง	108	232	160	-	-	3.90
รวม	572	1,436	492	-	-	4.03

5.4.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง ดังนี้ สาขาจารย์บุรี มีค่าเฉลี่ย 4.05 สาขาบึงขี้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 สาขาโลดส์ ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.97 สาขาโรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.90 และสาขาโลดส์-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.52

ตาราง 5.52 : แสดงความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน สถานที่ตั้ง	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาจารย์บุรี	84	360	52	4	-	4.05
สาขาบึงขี้	76	364	60	-	-	4.03
สาขาโลดส์-ตลาดคำเที่ยง	80	328	88	4	-	3.97
สาขาโรบินสัน	88	276	132	4	-	3.90
สาขาโลดส์-หางดง	100	220	180	-	-	3.84
รวม	428	1,548	512	12	-	3.96

5.4.4 ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ดังนี้ สาขาจารย์บุรี มีค่าเฉลี่ย 4.03 สาขาบึงกือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สาขาโลตัส ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.94 สาขาโรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และสาขาโลตัส-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.53

ตาราง 5.53 : แสดงความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน ความสะดวกสบายที่ได้รับ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาจารย์บุรี	68	384	44	4	-	4.03
สาขาบึงกือ	64	376	56	4	-	4.00
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	56	364	76	4	-	3.94
สาขาโรบินสัน	60	352	80	8	-	3.93
สาขาโลตัส-หางดง	84	280	128	4	4	3.87
รวม	332	1,756	384	24	4	3.95

5.4.5 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงาน ดังนี้ สาขาคาร์ฟูร์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 สาขาโลตัส ตลาดค้าปลีก มีค่าเฉลี่ย 3.95 สาขาบิ๊กซี มีค่าเฉลี่ย 3.94 สาขาโรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.90 และสาขาโลตัส-ทางดง มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.54

ตาราง 5.54 : แสดงความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงาน ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาคาร์ฟูร์	40	400	56	4	-	3.95
สาขาโลตัส-ตลาดค้าปลีก	64	348	88	-	-	3.95
สาขาบิ๊กซี	44	388	64	4	-	3.94
สาขาโรบินสัน	64	320	116	-	-	3.90
สาขาโลตัส-ทางดง	60	284	152	-	4	3.79
รวม	272	1,740	476	8	4	3.91

5.4.6 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ ดังนี้ สาขาคาร์ฟูร์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 สาขา บิ๊กซีมีค่าเฉลี่ย 3.86 สาขา โรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.79 สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.74 และสาขา โลตัส-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.55

ตาราง 5.55 : แสดงความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน ระยะเวลาในการให้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาคาร์ฟูร์	44	360	92	4	-	3.89
สาขาบิ๊กซี	40	352	104	4	-	3.86
สาขาโรบินสัน	44	312	140	4	-	3.79
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	32	308	156	4	-	3.74
สาขาโลตัส-หางดง	52	252	192	4	-	3.70
รวม	212	1,584	684	20	-	3.80

5.4.7 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมารยาทของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมารยาทของพนักงาน ดังนี้ สาขาคาร์ฟูร์ มีค่าเฉลี่ย 3.83 สาขาโลตัส-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.82 สาขา บิ๊กซีมีค่าเฉลี่ย 3.78 สาขาโรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.71 และสาขาโลตัส ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.56

ตาราง 5.56 : แสดงความพึงพอใจด้านกิจกรรมารยาทของพนักงาน ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน กิจกรรมารยาทของพนักงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาคาร์ฟูร์	32	352	116	-	-	3.83
สาขาโลตัส-หางดง	48	256	192	-	4	3.82
สาขาบิ๊กซี	36	324	136	4	-	3.78
สาขาโรบินสัน	52	256	188	4	-	3.71
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	44	320	136	-	-	3.69
รวม	212	1,508	768	8	4	3.77

5.4.8 ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนี้ สาขาจารย์บุรี มีค่าเฉลี่ย 3.82 สาขา บิ๊กซีมีค่าเฉลี่ย 3.80 สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.75 สาขา โรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และสาขา โลตัส-หางดง มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 5.57

ตาราง 5.57 : แสดงความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ของทั้ง 5 สาขา

ความพึงพอใจด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับการให้ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สาขาจารย์บุรี	40	328	132	-	-	3.82
สาขาบิ๊กซี	48	304	148	-	-	3.80
สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง	36	304	160	-	-	3.75
สาขาโรบินสัน	60	228	212	-	-	3.70
สาขาโลตัส-หางดง	48	196	256	-	-	3.58
รวม	232	1,360	908	-	-	3.73