

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(11)
สารบัญภาพประกอบ.....	(15)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 นิยามศัพท์.....	5
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	5
1.5 สมมติฐานการศึกษา.....	6
1.6 กรอบการวิเคราะห์และวิธีการศึกษา.....	7
1.7 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	8
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.9เค้าโครงของงานวิจัยเฉพาะเรื่อง.....	9
2. แนวคิดทางทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ และวรรณกรรมปริทัศน์ที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	11
2.2 ทฤษฎีด้านการบริการ.....	13

2.3	ทฤษฎีด้านการตัดสินใจเลือกช่องทางการจำหน่าย.....	15
2.4	วรรณกรรมปริทัศน์ที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.5	วิธีการศึกษา.....	22
3	การวิเคราะห์โอกาสทางการแข่งขันของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	31
3.1	ภาพรวมของสถานีบริการน้ำมันในประเทศไทย.....	31
3.2	การวิเคราะห์จำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร.....	32
3.3	การวิเคราะห์ปริมาณยอดขายจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของ สถานีบริการน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	34
3.4	การวิเคราะห์ส่วนแบ่งทางการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน.....	34
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนด้านปริมาณรถยนต์จดทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	35
3.6	การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาย่อยในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.....	36
3.7	การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.....	39
3.8	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเช่าสถานที่ เพื่อตั้งสาขา ระหว่างในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.กับ สาขาในห้างสรรพสินค้า.....	42
3.9	การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-even Point).....	46
4	ผลการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	50
4.1	ข้อมูลสภาพเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่องทาง...	51
4.2	ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยาของกลุ่มตัวอย่าง ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และในห้างสรรพสินค้า.....	57
4.3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในช่องทางต่างๆ.....	95

4.4	การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในช่องทางต่างๆ.....	105
4.5	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในช่องทางต่างๆ กับปัจจัยพื้นฐาน.....	114
5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	135
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	135
5.2	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	139
5.3	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	142
	บรรณานุกรม.....	143
	ภาคผนวก.....	146
ก.	รายชื่อสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	147
ข.	ข้อมูลรายละเอียดของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร.....	148
ค.	ข้อมูลจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	149
ง.	รายชื่อสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 สาขา ประจำปี 2552.....	150
จ.	ข้อมูลปริมาณธุรกรรมที่ลูกค้าใช้บริการ สาขาใน สถานบริการน้ำมัน ปตท.....	151
ฉ.	ความหมายของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท.....	152
ช.	ความหมายของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า.....	155

ซ.	ตัวอย่างแบบสอบถามการรับรู้และพฤติกรรมของลูกค้า ในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท.....	158
ฉ.	ตัวอย่างแบบสอบถามการรับรู้และพฤติกรรมของลูกค้า ในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ห้างสรรพสินค้า.....	163