

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)

### บทที่

1.	บทนำ.....	1
1.1	ความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3	ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.4	วิธีการศึกษาและแหล่งที่มาของข้อมูล.....	4
1.5	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6	องค์ประกอบของงานวิจัย.....	7
2.	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1	ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	8
2.2	ทฤษฎี Transaction Cost.....	11
2.3	ทฤษฎีความพึงพอใจและทัศนคติ.....	13
2.4	วรรณกรรมปริทัศน์.....	15
2.5	กรอบการวิเคราะห์.....	18

3.	การให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า.....	19
3.1	วิวัฒนาการการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า.....	19
3.2	ประเภทของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดในห้างสรรพสินค้า.....	26
3.3	การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดในห้างสรรพสินค้า.....	26
3.4	วัตถุประสงค์การให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า.....	36
3.5	พฤติกรรมการแข่งขันในการขยายสาขาของธนาคาร พาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า.....	37
3.6	ปัจจัยที่ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จ.....	37
3.7	เปรียบเทียบความแตกต่างของสาขาที่เปิดให้บริการใน ห้างสรรพสินค้ากับสาขาปกติ.....	38
3.8	เปรียบเทียบการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของสาขา ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้ากับสาขาปกติ.....	41
4.	ผลการศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการ	
	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน).....	48
4.1	ข้อมูลทั่วไป.....	50
4.1.1	ลักษณะและพฤติกรรมผู้ให้บริการ ธนาคารในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ.....	50
4.1.2	ธุรกรรมที่ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคาร.....	53
4.1.3	สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารในห้างสรรพสินค้า.....	73
4.1.4	สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารสาขาปกติ.....	74
4.1.5	สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ .....	76
4.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจ.....	78
4.3	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในบริการ.....	87

5.	ผลการศึกษาเปรียบเทียบต้นทุนและผลประโยชน์ของการเปิดสาขา.....	97
	5.1    รายการค่าใช้จ่ายของสาขา.....	97
	5.2    รายการรายได้ของสาขา.....	98
	5.3    ข้อดี ข้อเสียในการวัดผลการดำเนินงาน.....	98
	5.4    การวัดผลการดำเนินงาน.....	99
	5.5    การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน.....	100
	5.6    การประมาณต้นทุนและผลตอบแทน.....	111
	5.7    ผลการวิเคราะห์ทางการเงิน.....	113
6.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	117
	6.1    บทสรุป.....	117
	6.2    ผลการศึกษาศักยภาพลักษณะและพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการ.....	118
	6.3    ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	119
	6.4    ผลการศึกษาคู่ค่าทางการลงทุนของสาขาในห้างสรรพสินค้า.....	120
	6.5    ข้อจำกัดในการศึกษา.....	121
	6.6    ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	121
	บรรณานุกรม.....	122
	ภาคผนวก	
	ก.    รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายในการจัดตั้งสาขาและอัตราค่าธรรมเนียม...	124
	ข.    ตัวอย่างแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้ากับสาขาปกติ....	142