

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	22
3.2	24
3.3	25
3.4	32
3.5	40
3.6	41
3.7	42
3.8	44
3.9	45
4.1	50
4.2	53
4.3	55
4.4	56
4.5	57
4.6	58
4.7	59
4.8	60

4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแรงจูงใจที่ทำให้มาใช้บริการ	62
4.10	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์หรือใช้บริการเครื่องอัตโนมัติเป็นหลัก.....	64
4.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการบริการที่ใช้ผ่านหน้าเคาน์เตอร์.....	65
4.12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการบริการที่ใช้ผ่านเครื่องอัตโนมัติ.....	66
4.13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของบริการ(ธุรกรรม)ของธนาคารที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	67
4.14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการในสาขาของธนาคารที่เปิดในเวลาปกติ.....	68
4.15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการในสาขาของธนาคารที่เปิดในห้างสรรพสินค้า.....	69
4.16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความชอบในการไปใช้บริการ.....	69
4.17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความชอบในการไปใช้บริการ.....	70
4.18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่พบจากการไปใช้บริการที่ธนาคาร.....	71
4.19	สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้เข้าใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ	76
4.20	ตารางเปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมส่วนใหญ่ของผู้เข้าใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ.....	77
4.21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยรวม.....	78
4.22	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านพนักงาน.....	79
4.23	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	81

4.24	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรู้สึกและความต้องการของลูกค้า...	83
4.25	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจ 3 อันดับแรก.....	86
4.26	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้เข้าใช้บริการกับ ความพึงพอใจในบริการของธนาคาร.....	88
4.27	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เข้าใช้บริการกับ ความพึงพอใจในบริการของธนาคาร.....	89
4.28	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ กับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร.....	91
4.29	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับ ความพึงพอใจในบริการของธนาคาร.....	92
4.30	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้เข้าใช้บริการกับ ความพึงพอใจในบริการของธนาคาร.....	94
5.1	ค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่ของแต่ละสาขา.....	97
5.2	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 สาขา.....	100
5.3	รายได้ และ ค่าใช้จ่าย สาขา A (ในห้างสรรพสินค้า).....	103
5.4	รายได้ และ ค่าใช้จ่าย สาขา B (สาขาปกติ).....	105
5.5	รายได้ และ ค่าใช้จ่าย สาขา C (ในห้างสรรพสินค้า).....	106
5.6	รายได้ และ ค่าใช้จ่าย สาขา D (สาขาปกติ).....	107
5.7	รายรับ รายจ่ายและผลการประกอบการสุทธิ.....	112
5.8	ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงิน.....	113