

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า	
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการทำธุรกรรมกับขนาดขององค์กร.....	11
2.2	การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด.....	14
2.3	กรอบการวิเคราะห์.....	18
3.1	เปรียบเทียบจำนวนสาขาและจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.....	21
3.2	ผลการดำเนินงานของบริษัท.....	22
3.3	ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ.....	23
3.4	การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์สูง.....	27
3.5	การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter) ของสาขาปกติทั่วไป.....	28
3.6	การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter) ของสาขาในห้างสรรพสินค้า.....	29
3.7	การให้บริการของเครื่องอัตโนมัติ.....	31
3.8	รายได้ค่าธรรมเนียมจากสินเชื่อ.....	33
3.9	ขนาดกองทุนรวมและส่วนแบ่งตลาด.....	34
3.10	จำนวนการใช้จ่ายบัตรเครดิต.....	34
3.11	รายได้จากค่าธรรมเนียมการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต.....	35
3.12	สัดส่วนโครงสร้างรายได้.....	36
3.13	อัตราพนักงานที่ประจำสาขาในห้างสรรพสินค้า.....	46
3.14	อัตราพนักงานในสาขาปกติ.....	47