

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.4 แผนการดำเนินงาน ขอบเขตและวิธีวิจัย	10
1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 2 หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย	
2.1 ทฤษฎีเบื้องต้นว่าด้วยอุปสงค์	12
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	16
2.3 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	28
2.4 ระเบียบวิธีวิจัย	22
บทที่ 3 ผลการศึกษา	
3.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า	25
3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า	34
3.3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน	37
3.4 ทักษะคติของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า	64
3.5 ปัญหาของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า	68

บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้เขียน	92

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงอันดับธนาคารพาณิชย์ไทย ทางด้านเงินฝาก	3
2 แสดงอันดับธนาคารพาณิชย์ไทย ทางด้านสินเชื่อ	4
3 แสดงอันดับธนาคารพาณิชย์ไทย ทางด้านสินทรัพย์	5
4 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามเพศ	25
5 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามอายุ	26
6 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามสถานภาพ	26
7 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามอาชีพ	27
8 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามรายได้	28
9 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา	29
10 แสดงการใช้บริการธนาคารอื่นๆ นอกเหนือจากธนาคารกรุงเทพ	30
11 แสดงการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	31
12 แสดงการขอใช้บริการบัตรเครดิต	32
13 แสดงความรู้เกี่ยวกับการเปิดบริการของธนาคารกรุงเทพ	33
14 แสดงความรู้เกี่ยวกับการเปิด ทำการของธนาคารในเวลา 10.00-20.00 น.	33
15 แสดงเหตุผลในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร เรียงตามลำดับ ความสำคัญมากไปน้อย 1- 6	35
16 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการฝากเงิน ด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ	41
17 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการถอนเงิน ด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ	42
18 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)ที่ผู้บริโภคว่า ใช้บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ	44
19 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)ที่ผู้บริโภคว่า บริการ โอนเงินไปต่างจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ	45

20	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)ที่ผู้บริโภคว่าใช้ บริการชำระสินค้าและบริการด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ	46
21	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)ที่ผู้บริโภคว่าใช้ บริการชำระสินค้าและบริการด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ	48
22	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการฝากเงินด้านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	49
23	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	51
24	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	52
25	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการ โอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	54
26	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	55
27	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	56
28	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการรับฝากเงินสด(โดยนำเงินสดใส่ซอง)ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ	58
29	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการรับฝากชำระสินค้าและบริการ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ	59
30	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ	61

31	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภครับบริการรับฝากเงินสด ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine ของธนาคารกรุงเทพ	62
32	เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน) ที่ผู้บริโภครับบริการปรับยอดสมุด เงินฝากผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ของธนาคารกรุงเทพ	63
33	แสดงความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการด้านเคาน์เตอร์	65
34	แสดงความพึงพอใจจำนวนตู้ เครื่องอัตโนมัติ ที่ให้บริการด้านต่าง ๆ	65
35	แสดงจุดบริการที่ให้ความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ	66
36	แสดงจุดบริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการ	66
37	แสดงจุดบริการที่ให้ความถูกต้องเที่ยงตรงต่อผู้มาใช้บริการ	67
38	แสดงปัญหาจุดบริการด้านต่าง ๆ	68
39	แสดงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในจุดที่ให้บริการ	71