

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
ขอบเขตประชากร	8
ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง	8
วิธีการศึกษา	9
การรวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
ระยะเวลาในการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง	15
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	21
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของการเลือกใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	56
ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	62
ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ	86
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผลการศึกษา	101
ข้อค้นพบ	104
ข้อเสนอแนะ	107
ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป	109
ข้อจำกัดในการศึกษา	109
บรรณานุกรม	110

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	13
4	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	13
5	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ	14
6	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
7	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบว่ามีบริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง	15
8	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง จากสื่อ	15
9	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบสาขาการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง	16
10	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบช่วงเวลาให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง	16
11	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการเปิดให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง แก่ลูกค้าทั่วไป	17
12	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง ในการฝาก-ถอนเงินสด	17
13	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แบงก์กิ้ง ในการโอนเงิน	18

ตาราง	หน้า	
14	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้งในการให้บริการ ฝากเช็ค	18
15	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้งในการชำระค่า สินค้าและบริการ	19
16	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้งในการให้บริการ เอทีเอ็ม	19
17	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ รับทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการใช้บริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้งที่ไม่แตกต่างจากการไปใช้บริการที่ธนาคาร	20
18	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ	21
19	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านราคา	22
20	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านสถานที่ หรือช่อง ทางการบริการ (Place)	23
21	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านการส่งเสริม การตลาด (Promotion)	24
22	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู แวงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคคลหรือ พนักงานที่ให้บริการ (People)	25

ตาราง	หน้า	
23	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว – ทู เบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)	26
24	แสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว – ทู เบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านกระบวนการ ให้บริการ	27
25	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการจำแนกตามเพศ	28
26	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านราคาจำแนกตามเพศ	29
27	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่ หรือช่องทางการบริการจำแนกตาม เพศ	30
28	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	31
29	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการจำแนกตาม เพศ	32
30	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	33
31	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ	34

ตาราง	หน้า
32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการจำแนกตามอายุ	35
33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านราคาจำแนกตามอายุ	36
34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่ หรือช่องทางการบริการจำแนกตาม อายุ	37
35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ	38
36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการจำแนกตาม อายุ	40
37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	41
38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ	43
39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการจำแนกตามรายได้	44
40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านราคาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่ หรือช่องทางการบริการจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
42 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	48

ตาราง	หน้า	
43	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
44	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
45	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	54
46	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลา ที่ใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง	56
47	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภท ของบริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง ที่เคยใช้บริการ	57
48	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ใน การใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง	57
49	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวันที่ใช้ บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง	58
50	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้ ใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง	58
51	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสบการณ์ในการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์ กิ้ง	59
52	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบ ในการใช้บริการด้านธนาคารโดยไม่ต้องลงจากรถ	59
53	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง ในอนาคตของผู้ที่ยังไม่เคยใช้	60
54	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ เคยใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง	60

ตาราง	หน้า	
55	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลา ใช้บริการสินเชื่อบ้านแยกตามเพศ	62
56	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภท ของบริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามเพศ	63
57	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ใน การใช้บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามเพศ	64
58	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวันที่ใช้ บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามเพศ	65
59	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลา ใช้บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามเพศ	66
60	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำ ให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามเพศ	67
61	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความ คิดเห็นในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ จำกัดตามเพศ	68
62	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้ บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง ในอนาคต จำกัดตามเพศ	69
63	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภท ของบริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามอายุ	70
64	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ใน การใช้บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามอายุ	71
65	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวันที่ใช้ บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามอายุ	72
66	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลา ใช้บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามอายุ	73
67	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำ ให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรี ไดรเว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามอายุ	74
68	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการความ คิดเห็นในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ จำกัดตามอายุ	75

ตาราง	หน้า
69 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการใช้ บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง ในอนาคต จำแนกตามอายุ	76
70 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภท ของบริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	77
71 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ใน การใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	78
72 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวันที่ใช้ บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
73 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลาที่ใช้ บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
74 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแนะนำ ให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	82
75 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการความ คิดเห็นในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	83
76 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการใช้ บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง ในอนาคต จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	84
77 ปัญหาในการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง	86
78 สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	91
79 สรุปค่าร้อยละสูงสุดด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการพฤติกรรมการ เลือกใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	99