

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	16
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	16
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.4 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	17

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	20
4.2	พฤติกรรมในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า	28
4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า	38
4.4	ความพึงพอใจในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า	132
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	134
5.2	ข้อเสนอแนะ	138
เอกสารอ้างอิง		140
ภาคผนวก		141
ประวัติผู้เขียน		156

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนสำนักงานของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือทั้งสาขาเต็มรูปแบบและสาขาย่อย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2550	2
1.2 จำนวนธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	4
1.3 ข้อแตกต่างของธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบสาขาทั่วไปกับสาขาในห้างสรรพสินค้า	6
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามเพศ	21
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามอายุ	22
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามสถานภาพการสมรส	23
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา	24
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามอาชีพ	25
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามอาชีพ	26
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามรายได้	27
4.8 ธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้	28
4.9 ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	30
4.10 ประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	31
4.11 ประเภทบัญชีเงินฝากที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	33
4.12 วันที่นิยมไปใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	34

4.13	เวลาที่นิยมไปใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	35
4.14	ความถี่ต่อเดือนในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	36
4.15	แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	37
4.16	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	40
4.17	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม	45
4.18	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ	55
4.19	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ	58
4.20	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
4.21	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการจำแนกตามเพศ	81
4.22	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ	92
4.23	การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	104
4.24	สรุปการทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ	117
4.25	สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน	130
4.26	ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	133