

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกบริการโอนเงินออนไลน์
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

FACTORS INFLUENCING CONSUMER DECISION - MAKING
TOWARDS ONLINE MONEY TRANSFER AT KRUNGSRI BANK PLC

ณิชารีย์ ชั้นอินทร์งาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกบริการโอนเงินออนไลน์
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ณิชารีย์ ชันอินทร์งาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกบริการ
โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
Factors Influencing Consumer Decision - Making toward
Online Money Transfer at Krungsri Bank PLC

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวณิชารีย์ ชั้นอินทร์งาม

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ


อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.

ปีการศึกษา

2559


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ฉายวี อนามธวัช-ศิริก, Ph.D.)


..... กรรมการ
(อาจารย์วาสนา ศิลปรุ่งธรรม, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

| | |
|-----------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกบริการ โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) |
| ชื่อ – นามสกุล | นางสาวณิชารีย์ ชั้นอินทร์งาม |
| วิชาเอก | ธุรกิจระหว่างประเทศ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D. |
| ปีการศึกษา | 2559 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และเพื่อที่จะทำการศึกษาปัญหาของผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ โดยได้การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และมีการคัดเลือกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวนรวมทั้งหมด 400 คน การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, F-test, LSD และ Chi-square

ผลของการศึกษาในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพบว่า เพศและสถานภาพจะไม่มี ความแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมติฐานในเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับในเรื่องของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ วัตถุประสงค์หลักที่ใช้ในการตัดสินใจ สาเหตุหลักที่สำคัญต่อการตัดสินใจ และบอกกล่าวให้ผู้อื่นตัดสินใจมาใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การตัดสินใจเลือกใช้บริการ การโอนเงินออนไลน์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

| | |
|----------------------------------|---|
| Independent Study Title | Factors Influencing Consumer Decision - Making toward Online Money Transfer at Krungsri Bank PLC |
| Name – Surname | Miss Nicharee Chaniningam |
| Major Subject | International Business |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor Kanokporn Chaiprasit, Ph.D. |
| Academic Year | 2016 |

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study personal factors that influenced consumer decision - making toward online money transfer at Krungsri Bank PLC., and to investigate the problems involving the services. This study was a survey research and the research tool was a questionnaire. The samples were 400 users selected by convenience sampling method. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and the statistics used for hypothesis testing included T-test, F-test, LSD, and Chi-square.

The results showed that personal factors influenced consumer decision - making toward online money transfer at Krungsri Bank PLC. There was no difference between sex and marital status to consumer decision – making while there was difference between age, education, occupation and average monthly income to consumer decision making at the statistical significance level of 0.05.

Hypothesis testing revealed that marketing 8P'S such as influenced people, purpose of decision making, reason for decision making and word of mouth were correlated with consumer decision - making toward online money transfer at Krungsri Bank PLC at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: decision choice of service, online money transfer, krungsri bank PLC

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถที่จะประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์การช่วยเหลือจาก ดร. กนกพร ชัยประสิทธิ์ ซึ่งท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณ ดร. ฉายาวี อนามัยวีช ประธานกรรมการ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเพื่อที่จะให้คำปรึกษา คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ออกมาอย่างราบรื่น และเป็นที่น่าภาคภูมิใจ ผู้ศึกษาจึงมีความรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ วัโอกาสนี้ ด้วยความเคารพ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้องที่ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจทางการศึกษาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ท่านได้ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเรื่องการเรียน การทำวิจัย อันมีค่าให้เพื่อเป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ โครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ ที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมไปถึงเพื่อน IBY 58 และเพื่อนปริญญาโทรุ่น 58 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือกัน ให้กำลังใจกันทุกครั้งจนผ่านไปได้ด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ ทุกสาขา และผู้ตอบแบบสอบถามที่ช่วยให้ข้อมูลที่ดี ให้ความร่วมมือ และอนุญาตให้เก็บแบบสอบถาม จนผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพตลอดจนรวมไปถึงทำให้การศึกษาระดับปริญญาโทในครั้งนี้ผ่านสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และเป็นที่น่าภาคภูมิใจอย่างมาก หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออ้อมรับไว้ด้วยความเต็มใจ และขอให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกท่าน

ณิชารีย์ ชันอินทร์งาม

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | (3) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | (4) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (5) |
| สารบัญ..... | (6) |
| สารบัญตาราง..... | (8) |
| สารบัญภาพ..... | (12) |
| บทที่ 1 บทนำวิจัย..... | 13 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 13 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 19 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 19 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 19 |
| 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 20 |
| 1.6 คำจำกัดความในการวิจัย..... | 21 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 21 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 22 |
| 2.1 ทฤษฎีการโอนเงินออนไลน์..... | 22 |
| 2.2 ทฤษฎีการบริการโอนเงินออนไลน์..... | 23 |
| 2.3 ทฤษฎีการตัดสินใจ..... | 28 |
| 2.4 ทฤษฎีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ..... | 31 |
| 2.5 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด8P'S..... | 33 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 35 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 42 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 42 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 44 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 50 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 50 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์..... | 51 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 51 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 52 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ..... | 107 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 107 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย..... | 113 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย..... | 115 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต..... | 118 |
| บรรณานุกรม..... | 119 |
| ภาคผนวก..... | 122 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 129 |



สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|---------------|---|------|
| ตารางที่ 1.1 | รวมสถิติอันดับธนาคารที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด | 14 |
| ตารางที่ 4.1 | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... | 52 |
| ตารางที่ 4.2 | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... | 53 |
| ตารางที่ 4.3 | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 54 |
| ตารางที่ 4.4 | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... | 55 |
| ตารางที่ 4.5 | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 56 |
| ตารางที่ 4.6 | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..... | 57 |
| ตารางที่ 4.7 | แสดงจำนวน และคำร้อยละเรื่องเกี่ยวกับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจมากที่สุด..... | 58 |
| ตารางที่ 4.8 | แสดงจำนวน และคำร้อยละเรื่องเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักที่ได้มีการในการ ตัดสินใจ..... | 59 |
| ตารางที่ 4.9 | แสดงจำนวน และคำร้อยละเรื่องเกี่ยวกับสาเหตุหลักที่สำคัญต่อการตัดสินใจการ ในการเลือกใช้บริการ | 60 |
| ตารางที่ 4.10 | แสดงจำนวน และคำร้อยละเรื่องเกี่ยวกับการบอกกล่าวแนะนำหรือไม่แนะนำ ให้ผู้อื่นมาเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)..... | 61 |
| ตารางที่ 4.11 | แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทาง การตลาด 8P'S ที่ได้มีผลต่อการใช้บริการ โอนเงินออนไลน์..... | 62 |
| ตารางที่ 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทาง การตลาด 8P'S ด้านสินค้า..... | 63 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านราคา..... | 64 |
| ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านสถานที่..... | 65 |
| ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านส่งเสริมทางการตลาด..... | 66 |
| ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านบุคลากร..... | 67 |
| ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านกระบวนการในการให้บริการ..... | 69 |
| ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านกายภาพ..... | 70 |
| ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S ด้านผลิตภาพ..... | 71 |
| ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ..... | 72 |
| ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ..... | 73 |
| ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่..... | 74 |
| ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 76 |
| ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษารายคู่..... | 77 |
| ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ..... | 78 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพชายคู่..... | 79 |
| ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้..... | 81 |
| ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้รายคู่..... | 82 |
| ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ เรื่องความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ..... | 84 |
| ตารางที่ 4.30 แสดงความสัมพันธ์ของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเรื่องบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดจำแนกตามอาชีพ..... | 85 |
| ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์ของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเรื่องวัตถุประสงค์หลักในการตัดสินใจ จำแนกตามอาชีพ..... | 86 |
| ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเรื่องบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 88 |
| ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โอนเงินออนไลน์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเรื่องวัตถุประสงค์หลักในการตัดสินใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 90 |
| ตารางที่ 4.34 แสดงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด..... | 91 |
| ตารางที่ 4.35 แสดงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักที่ใช้ในการตัดสินใจ..... | 95 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.36 แสดงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S จำแนกตามสาเหตุหลัก ที่สำคัญในการตัดสินใจ..... | 98 |
| ตารางที่ 4.37 แสดงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S จำแนกตามการบอกกล่าว ให้ผู้อื่นรับรู้..... | 102 |
| ตารางที่ 4.38 แสดงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการ..... | 106 |



สารบัญภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 สถิติแผนภูมิจากกำไรการดำเนินงานและกำไรสุทธิของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2555..... | 16 |
| ภาพที่ 1.2 สถิติแผนภูมิจากกำไรการดำเนินงานและกำไรสุทธิของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2556..... | 16 |
| ภาพที่ 1.3 สถิติแผนภูมิจากกำไรการดำเนินงานและกำไรสุทธิของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 - 2557..... | 17 |
| ภาพที่ 1.4 สถิติแผนภูมิจากกำไรการดำเนินงานและกำไรสุทธิของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 -2558..... | 17 |
| ภาพที่ 1.5 แผนภูมิสถิติแสดงสรุปผลการเงินรวมจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2558..... | 18 |
| ภาพที่ 1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... | 20 |
| ภาพที่ 2.1 ค่าธรรมเนียมการบริการ โอนเงินออนไลน์ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)... | 24 |
| ภาพที่ 2.2 ค่าธรรมเนียมการบริการ โอนเงินออนไลน์ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).... | 24 |

