

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ	10
2.1.2 กลยุทธ์ “ไฮบริด มาร์เก็ตติ้ง” เกมการตลาดผสมข้ามสายพันธุ์	11
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร	13
2.1.4 ทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค	14
2.1.5 ทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	15
2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	17
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	35
ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้บริการ บัตรเอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	39
ส่วนที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	50
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	54
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	57
5.3	ข้อเสนอแนะ	58
	บรรณานุกรม	60
	ภาคผนวก	62
	ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเอทีเอ็ม	4
3.1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากประชากร	23
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	28
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	29
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	30
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรที่ถือครอง	31
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	32
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	33
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	34
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	35
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านพนักงาน	36
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านสถานที่/ความปลอดภัย	37
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์	38
12 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบัตรเอทีเอ็มที่ถือครองของแต่ละธนาคาร	39
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความนิยมการเลือกใช้บริการเอทีเอ็มของแต่ละธนาคาร	40
14 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพที่ถือครองในปัจจุบัน	41
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามของสมนาคุณที่ชอบ	42
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ต้องการของสมนาคุณ	42

17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็มต่อเดือน	43
18	แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็ม	44
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านต้นทุน	45
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านพนักงาน	45
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านการตลาด/ประชาสัมพันธ์	46
22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านความสะดวก	47
23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านความปลอดภัย	48
24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านอื่น ๆ	49
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสำคัญของปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย	50

สารบัญภาพ



รูป

1 แสดงรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ปี 2547 เทียบกับปี 2546

หน้า

6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved