

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	23
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	27
4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	36
4.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	49
4.4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	49
4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม	55

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

56

5.2 ข้อเสนอแนะ

59

เอกสารอ้างอิง

60

ภาคผนวก

62

ประวัติผู้เขียน

73



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2539 - 2445	2
1.2 แสดงจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่เปิดให้บริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	3
1.3 สถิติจำนวนรายการการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ปี 2545-2547	5
3.1 แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จัดเก็บ	20
4.1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	23
4.2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	24
4.3 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	24
4.4 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	25
4.5 แสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	26
4.6 แสดงข้อมูลธนาคารพาณิชย์ที่กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ	27
4.7 แสดงเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	28
4.8 แสดงลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.9 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	30
4.10 แสดงเหตุผลที่ใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กับ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น	31
4.11 แสดงสถานที่ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นประจำ	32
4.12 แสดงประเภทการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.13 แสดงผลการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	34
4.14 แสดงเหตุผลการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	35
4.15 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม	36
4.16 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม	37
4.17 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการทำรายการต่าง ๆ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.18 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ	39
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	40
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	41
4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	42
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	43
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	44
4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	45
4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	46
4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	47
4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	48
4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	49
4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	50
4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	52
4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	53
4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	54
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจากการใช้บริการผ่าน เครื่องเอทีเอ็ม	55