

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	8
2.1.2 แนวคิดด้านการตลาด	9
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	11
2.1.4 แนวคิดความพึงพอใจ	12
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการวิจัย	
3.1 แหล่งข้อมูล	19
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	22

ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2	ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	30
4.3	ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย	37
4.3.1	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร	37
4.3.2	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่อปัจจัยต่าง ๆ	41
4.4	ปัญหาและข้อเสนอแนะ	88
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	92
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
5.1.2	พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	92
5.1.3	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	93
5.1.4	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	96
5.2	ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	97
	เอกสารอ้างอิง	98
	ภาคผนวก	101
	ประวัติผู้เขียน	109

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงสินทรัพย์รวมจากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่ง ตั้งแต่ปี 2545 – 30 กันยายน 2548	2
1.2 แสดงหนี้สินรวมจากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่ง ตั้งแต่ปี 2545 – 30 กันยายน 2548	2
1.3 แสดงเงินฝากรวมจากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่ง ตั้งแต่ปี 2545- 30 กันยายน 2548	3
1.4 แสดงปริมาณจำนวนเครื่องเอทีเอ็มรายไตรมาสในแต่ละปี ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย	4
1.5 แสดงจำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยแต่ละสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2548	5
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	26
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	26
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	27
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	28
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	29
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วง 1 เดือน	30
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของ ธนาคารกรุงไทยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บ่อยที่สุด	31
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของ ธนาคารกรุงไทยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บ่อยเป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3	32
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนเงินค่านเอทีเอ็ม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำ รายการถอนบ่อยที่สุดในแต่ละครั้ง	33
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายการชำระค่าบริการต่างๆ ที่ผู้ตอบ แบบสอบถาม ทำผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	34

4.11	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกใช้ บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	35
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละ ของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกใช้บริการ ทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	36
4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย	37
4.14	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการ	41
4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอ ใจ ด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใ้ บริการ	42
4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ	43
4.17	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม	44
4.18	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ	45
4.19	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม	46
4.20	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ	47
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม	48
4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ	49
4.23	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม	50
4.24	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ	51

4.25	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ	52
4.26	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ	53
4.27	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งในแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการ	54
4.28	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ	55
4.29	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ	56
4.30	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	57
4.31	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ	58
4.32	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	59
4.33	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	60
4.34	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ	61
4.35	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ	62
4.36	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	63
4.37	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ	64
4.38	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ	65
4.39	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	66

4.40	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้โบปลิวและแผ่นพับ	67
4.41	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	68
4.42	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	69
4.43	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	70
4.44	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	71
4.45	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	72
4.46	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้โบปลิว และแผ่นพับ	73
4.47	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	74
4.48	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	75
4.49	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	76
4.50	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอ ใจ ด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้โบปลิว และแผ่นพับ	77
4.51	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอ ใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	78
4.52	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้โบปลิวและแผ่นพับ	79
4.53	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	80
4.54	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	81

- 4.55 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ 82
- 4.56 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ 83
- 4.57 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ 84
- 4.58 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ 85
- 4.59 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ 86
- 4.60 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม 87
- 4.61 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตาม ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจากการ
ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร 88
- 4.62 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจาก
การใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคาร กรุงไทยลำดับแรก ลำดับที่
2 และลำดับที่ 3 89
- 4.63 แสดงจำนวน และร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ
ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย 90