

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
- ธรรมชาติของภาคองค์กรธุรกิจ	6
- แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ	7
- ทฤษฎี อุปสงค์	8
- ทฤษฎี โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.2 ข้อมูลบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล	15
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
3.5 ระยะเวลาและแผนในการดำเนินการวิจัย	16

บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
4.2 ข้อมูลการใช้บัตรเอทีเอ็ม	21
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์	24
“บีเฟิสต์”ของธนาคารกรุงเทพ	
4.4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”	31
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	32
5.2 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็มวิชาอิเล็กทรอนิกส์	33
5.3 เปรียบเทียบผลการศึกษากับงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับบัตรเอทีเอ็มธรรมดา	33
5.4 ข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	38
แบบสอบถาม	39
ประวัติผู้เขียน	45

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 เปรียบเทียบบัตรปีเฟิสต์กับบัตรเอทีเอ็มอื่น	4
4.1 เพศ	17
4.2 อายุ	18
4.3 สถานภาพ	18
4.4 อาชีพ	19
4.5 ระดับการศึกษา	19
4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
4.7 ปัจจุบันถือครองบัตรเอทีเอ็มธนาคารอื่นนอกจากบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	21
4.8 บัตรเอทีเอ็มที่ท่านครอบครองมีไว้ใช้ประโยชน์ใดบ้าง	21
4.9 เหตุผลสำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “ปีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพมากกว่าธนาคารอื่น	22
4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “ปีเฟิสต์”	24