

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาในการดำเนินการ	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการ บัตรไม่ต้อง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการ	
บัตรไม่ต้อง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	
(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	25
ส่วนที่ 4 แนวโน้มพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง	
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง	
เชียงใหม่	36
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	47
สรุปผลการศึกษา	47
อภิปรายผลการศึกษา	51
ข้อค้นพบ	55
ข้อเสนอแนะ	56
ข้อจำกัดในการศึกษา	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลความรู้ความเข้าใจว่า ปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) มีบริการ “บัตรไม่ต้อง” ซึ่งสามารถรับเงินโอน โดยไม่ใช้บัตร ATM	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้ทราบว่า มีบริการ บัตรไม่ต้อง	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามการทราบเงื่อนไขบริการ บัตรไม่ต้อง	23
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	25
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	27
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	30
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	31
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	32
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	34
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	36
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	37
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามจำนวนเงินที่โอนในแต่ละครั้ง	38
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	39
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	40
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ บัตรไม่ต้อง	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้อง จำแนกตามการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ	42
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามความชอบบริการบัตรไม่ต้อง	43
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามการใช้บริการในอนาคตเฉพาะผู้ที่ตอบว่า ชอบบริการ	44
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามสาเหตุที่ไม่ใช้บริการเฉพาะผู้ที่ตอบว่าชอบ บริการ	44
28 แสดงปัญหาในการใช้บริการ บัตรไม่ต้อง	45