

การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วารุณี ตั้งชีวะสมบัติ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
กันยายน 2548

การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วารุณี ตั้งชีวะสมบัติ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รศ. รำพึง เวชยันต์วุฒิ

.....กรรมการ

ผศ. กาญจนา ไชคถาวร

.....กรรมการ

อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

15 กันยายน 2548

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.จำพืง เวชยันต์วุฒิ ซึ่ง  
เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้  
คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง  
ต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบ  
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ไพรัช กาญจนการุณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์  
กาญจนา โชคถาวร กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาสละเวลา ให้ข้อเสนอแนะและ  
วิธีการนำเสนอที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อัน  
ส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้  
ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้เขียน ตลอดจนนักวิชาการ เจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ที่ได้  
อำนวยความสะดวกในการศึกษา และผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทุกท่าน ตลอดจนเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาค  
พิเศษ) รุ่น 8 ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

ผู้เขียนหวังว่าผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คงจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ตลอดจนผู้มีส่วน  
เกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจทั่วไป หากส่วนใดส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีข้อผิดพลาดหรือ  
บกพร่อง ผู้เขียนขอน้อมรับ และขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย