

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.4 ขอบเขตการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	11
2.1.2 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด	14
2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	16
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	20

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	29
4.2	ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	32
4.3	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	39
4.4	ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	48
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	55
5.2	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	58
5.3	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	59
	เอกสารอ้างอิง	60
	ภาคผนวก	61
	ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงปริมาณการใช้บริการตู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2552	2
1.2 แสดงปริมาณตู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2552	3
1.3 แสดงจำนวนตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ระหว่าง ปี พ.ศ.2548-2553	5
1.4 แสดงจำนวนตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ระหว่างปี พ.ศ.2551-2553	7
3.1 แสดงจำนวนสาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	23
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	30
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนบัตรเอทีเอ็มของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	32
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ระยะเวลาที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	33
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	34
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ บริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้	36
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	37
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม	38
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนค่าธรรมเนียมเฉลี่ยต่อเดือนในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม	39
4.9 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	40
4.10 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	41
4.11 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	42

4.12	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	43
4.13	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	44
4.14	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	45
4.15	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	46
4.16	แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	47
4.17	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	49
4.18	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านราคา ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	49
4.19	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	50
4.20	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	51
4.21	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	52
4.22	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	52
4.23	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกายภาพ ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	53

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 จำนวนตู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ.2550 - 2552	3
1.2 สัดส่วนปริมาณการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม แต่ละประเภท ปี พ.ศ.2552	4
1.3 จำนวนตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย	5
1.4 จำนวนตู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2553	6
1.5 จำนวนธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและตู้เอทีเอ็มของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ระหว่าง ปี พ.ศ.2551-2553	8