

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎี	6
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	6
2.1.2 พฤติกรรมผู้บริโภค	7
2.1.3 แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	12
2.4 ระเบียบวิธีวิจัย	13
บทที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	
3.1 ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	14
3.2 การบริการบัตรเอทีเอ็ม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	18
4.2 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์และการถือบัตรเอทีเอ็ม	23
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	30
4.4 การวิเคราะห์กลุ่มการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการศึกษา	63
5.2 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	73
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	21
4.2	การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง	24
4.3	จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ถือครองเฉพาะธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง เฉลี่ยต่อรายของผู้ถือบัตรธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.4	ลำดับการใช้ประโยชน์และมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเอทีเอ็มต่อครั้ง ของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.5	ลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.6	เหตุผลในการใช้บริการกับธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มแทน บริการผ่านเคาน์เตอร์	28
4.7	ปัจจัยที่ผลักดันให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์เข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็ม	29
4.8	ปัญหาจากการใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.9	อิทธิพลของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาที่มีผลต่อการใช้บริการ บัตรเอทีเอ็ม	31
4.10	อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	32
4.11	อิทธิพลของปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	33
4.12	อิทธิพลของปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัวที่มีผลต่อการใช้บริการ บัตรเอทีเอ็ม	35
4.13	เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะใช้ประโยชน์ในด้านการถอนเงินสด จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	38
4.14	เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะใช้ประโยชน์ในด้านการสอบถาม ยอดเงินกู้คงเหลือจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.15	เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะใช้ประโยชน์ในด้านการโอนเงิน ระหว่างบัญชี/ธนาคารจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.16	เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะใช้ประโยชน์ในด้านชำระค่าสินค้า และบริการจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะใช้ประโยชน์ในด้านฝากเงินสด หรือเช็ค จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.18 เหตุผลการใช้บริการธนาคารด้วยเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	44
4.19 เหตุผลการใช้บริการธนาคารด้วยเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการ ได้หลายสถานที่จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.20 เหตุผลการใช้บริการธนาคารด้วยเอทีเอ็มเพราะไม่มีเวลา ไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	46
4.21 เหตุผลการใช้บริการธนาคารด้วยเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการ ได้หลายครั้งต่อวันจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	47
4.22 เหตุผลการใช้บริการธนาคารด้วยเอทีเอ็มเพราะความล่าช้า ในการใช้บริการที่เคาน์เตอร์จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.23 ความสำคัญของปัจจัย “เห็นความจำเป็นที่ต้องใช้บัตรเอทีเอ็ม” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์จำแนก ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	50
4.24 ความสำคัญของปัจจัย “มีความเป็นส่วนตัว” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมี บัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	51
4.25 ความสำคัญของปัจจัย “ความทันสมัย” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมี บัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.26 ความสำคัญของปัจจัย “ธนาคารส่งเสริมการขาย” ทำให้ลูกค้าเข้ามา ขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.27 ความสำคัญของปัจจัย “บุคคลอื่นแนะนำ” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมี บัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	54
4.28 ค่าเฉลี่ยการถือครองบัตร จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	55
4.29 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ บัตรเอทีเอ็มจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.30	ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	58
4.31	ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านสังคมที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	60
4.32	ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการบัตรเอทีเอ็มจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	61