

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามคำศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	7
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	7
2.1.2 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	8
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Framework of Analysis)	13
บทที่ 3 การบริการบัตรเอทีเอ็ม	
3.1 การให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์	14
3.2 ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม	15
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย	
4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	18
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	18 - 19

บทที่ 5 ผลการวิจัย	
5.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	19 20
5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้ประเภทบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า	23
5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	25
5.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	31
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการศึกษา	34
6.2 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38
แบบสอบถาม	39
ประวัติผู้เขียน	45

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	22
5.2 การเลือกใช้ประเภทบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	24
5.3 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นในด้าน ความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	26
5.4 แสดงระดับคะแนน ความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า	28
5.5 แสดงระดับคะแนน ความคิดเห็น ด้านการประชาสัมพันธ์ของลูกค้าให้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	30
5.6 แสดงระดับคะแนน ด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม	31
5.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ ปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัยของสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	32