

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(3)
กิตติกรรมประกาศ .....	(5)
สารบัญ .....	(6)
สารบัญตาราง .....	(9)
สารบัญภาพ .....	(10)
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ .....	5
<b>2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
ประวัติธนาคารพาณิชย์ .....	8
เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติด้วย (ATM) .....	9
นโยบายเกี่ยวกับ e-business .....	13
นโยบาย e-banking.....	15
ทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพ .....	27

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)</b>	
แนวคิดทางการตลาดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้.....	32
หลักการให้บริการ .....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
<b>3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>46</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การวัดเครื่องมือในการศึกษา .....	49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>51</b>
ข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ของผู้ใช้บริการเงินด่วนด้วยเครื่อง บริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM).....	51
สภาพการใช้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ในปัจจุบัน .....	54
ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการด้วยเครื่อง บริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM).....	57
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้านการเงินด้วย เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) .....	58
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงิน ด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM).....	61

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	65
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	65
สรุปผลการศึกษา.....	65
อภิปรายผล .....	67
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย .....	68
ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ .....	70
บรรณานุกรม .....	74
ภาคผนวก .....	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	77
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น.....	85
ประวัติผู้วิจัย.....	93

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ของผู้ใช้บริการเงินด่วนด้วย เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ(ATM)..... 50
4.2	แสดงการใช้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ในปัจจุบัน..... 54
4.3	แสดงความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการด้วยเครื่องบริการ เงินด่วนอัตโนมัติ(ATM) ..... 57
4.4	ลักษณะด้านความถูกต้องและความรวดเร็ว ..... 58
4.5	ลักษณะด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบการนำเทคโนโลยี มาใช้..... 60
4.6	คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย ..... 61
4.7	ปัญหาในการให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอ หาดใหญ่ จ. สงขลา ..... 63
4.8	ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการด้วยเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอ หาดใหญ่ จ. สงขลา ..... 64

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2.1	เปรียบเทียบเครื่องข่าย ATM กับระบบอินเทอร์เน็ต.....	11
2.2	เครื่องข่ายATM แบบ WAN .....	10
2.3	วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร.....	23

