

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญแผนภาพ	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	10
ปัญหาคำถามการวิจัย.....	11
สมมติฐานการวิจัย	11
ขอบเขตการศึกษา.....	12
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
ทฤษฎี Cybernetics.....	16
ทฤษฎีความพึงพอใจในสภาพคล่อง	18
แนวคิดการใช้ช่องทางการสื่อสารขององค์กรเพื่อติดต่อกับลูกค้ารายย่อย	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
เกณฑ์การให้คะแนนเครื่องมือวัด.....	29
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4. ผลการวิจัย.....	32
ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ส่วนที่ 2 การใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ ของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ส่วนที่ 3 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน ของธนาคารไทยพาณิชย์.....	37
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	44
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปผลการศึกษา.....	56
อภิปรายผลการศึกษา.....	60
ข้อเสนอแนะสำหรับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่าน เครื่องให้บริการเงินด่วน.....	65
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป.....	66
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	68
ข. ภาพข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน.....	74

ค. แสดงค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรอัลฟาของครอนบาค.....	79
บรรณานุกรม	81
ประวัติการศึกษา	84