

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวคิดและทฤษฎี | 4 |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 10 |
| ขอบเขตการศึกษา | 10 |
| วิธีการศึกษา | 12 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 13 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 14 |
| สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล | 14 |
| ระยะเวลาในการศึกษา | 14 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 15 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 16 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 25 |
| ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ใช้ บัตรประจำตัวนักศึกษาเป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 40 |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มี ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ ค่าใช้จ่ายส่วนตัว | 48 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 75 |
| สรุปผลการศึกษา | 75 |
| อภิปรายผล | 84 |
| ข้อค้นพบ | 88 |
| ข้อเสนอแนะ | 103 |
| บรรณานุกรม | 106 |
| ภาคผนวก | 108 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 109 |
| ภาคผนวก ข หนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูล | 119 |
| ประวัติผู้เขียน | 120 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) แยกตามสาขาวิชา และเพศ | 12 |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 16 |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 16 |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา | 17 |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน | 17 |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เอทีเอ็ม | 18 |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้สิทธิประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 18 |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ เอทีเอ็มมากที่สุด | 19 |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด | 20 |
| 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด | 20 |
| 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการเอทีเอ็ม | 21 |
| 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประโยชน์ทั่วไปที่ได้รับจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม | 22 |
| 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัตรเอทีเอ็มของธนาคารต่าง ๆ ที่ใช้บริการ | 23 |
| 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่มี | 24 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | 25 |
| 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านราคา | 28 |
| 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 30 |
| 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 32 |
| 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร | 34 |
| 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 36 |
| 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ | 38 |
| 22 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บัตร ประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 39 |
| 23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตร ประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | 40 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านราคา | 41 |
| 25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 42 |
| 26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | 43 |
| 27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร | 44 |
| 28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 45 |
| 29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ | 46 |
| 30 สรุป ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 47 |
| 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ | 48 |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ | 50 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ | 52 |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ | 53 |
| 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ | 55 |
| 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ | 57 |
| 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ | 59 |
| 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 60 |
| 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 63 |
| 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 65 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 67 |
| 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 69 |
| 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 71 |
| 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 73 |
| 45 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย | 90 |
| 46 สรุปจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย | 94 |
| 47 สรุประดับความพึงพอใจลำดับแรกและลำดับสุดท้ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และปัญหาลำดับแรก | 96 |
| 48 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ | 98 |
| 49 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน | 99 |