

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาและสถานที่ ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์	12
เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกร	12
ไทย สาขาน่าน	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขา น่าน	21
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กตรอนเฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน	36
ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน	46
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอนเฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	118
สรุปผลการศึกษา	118
อภิปรายผล	131
ข้อค้นพบ	144
ข้อเสนอแนะ	161
บรรณานุกรม	169
ภาคผนวก	170
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	171
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	182
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน-ซี	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลคุณสมบัติและวิธีการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย	16
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	20
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	23
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	29
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	31
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการ	33
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในปัจจุบัน	35
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ บริการบัตรเดบิตวีซ่าตรอนของธนาคารอื่นนอกจากของธนาคารกสิกร ไทย	36
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการใช้บัตรเดบิตวีซ่าตรอน-เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย	37
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ เลือกใช้บริการเดบิตวีซ่าตรอน-เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย	38
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความ สนใจที่จะใช้ผลิตภัณฑ์บริการทั่วไป (Operation & Transaction) ของ ธนาคารกสิกรไทย นอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการด้านเงินออมและการลงทุน (Saving & Investing) นอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย	40
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการด้านกู้ยืม (Funding & Borrowing) นอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย	41
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการด้านป้องกันความเสี่ยง และข้อมูลอื่นๆ (Protection & Information) นอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย	42
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี (Visa Electron Flex-C) เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกจากใช้เพื่อถอนเงินสดในประเทศ	43
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจะแนะนำคนที่รู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย	44
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำคนที่รู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย	44
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	47
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	49
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	50
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	51
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	52
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	53
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	54
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ	55
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	58
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	62
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	64
39	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	66
40	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	68
41	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	70
42	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	73
43	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	75
44	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
45	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	79



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
46	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	81
47	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา	83
48	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	85
49	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	88
50	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	91
51	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	93
52	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	95
53	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	97
54	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	100



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
55	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
56	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	105
57	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
58	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	109
59	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	111
60	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	113
61	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	115
62	เปรียบเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและบริการ	136

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
63	สรุปความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จากน้อยไปหามาก	146
64	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	150
65	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	149
66	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	153
67	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	155
68	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	158