

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร	18
ส่วนที่ 3 การอธิบายความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ	95

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	100
อภิปรายผลการศึกษา	105
ข้อค้นพบ	106
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	112
ประวัติผู้เขียน	117

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและธนาคารที่ออกบัตรประจำตัวนักศึกษา	2
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	12
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษา	14
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	15
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ในช่วง 1 เดือน ที่ผ่านมา	16
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการของ เอ.ที.เอ็ม. ที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	16
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. บ่อยที่สุด	17
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่มาใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. บ่อยที่สุด	17
4.11	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	18
4.12	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา	19
4.13	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ	20
4.14	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	21

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร	22
4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	23
4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสวยงามของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	24
4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความแข็งแรงของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	25
4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	26
4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการชำระค่าสินค้า/บริการแทนเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	27
4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา/ประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	28
4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมรายปีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	29
4.23	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ในกรณีที่บัตรหายหรือเสียหายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	30
4.24	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำรายการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	31
4.25	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อสาขาของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	32
4.26	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านจำนวนตู้เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารที่มีให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	33

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.27	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านที่ผู้ เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	34
4.28	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านมิของแถมในการสมัครใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	35
4.29	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการ สมัครบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	36
4.30	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลบัตรผ่านพนักงาน ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	37
4.31	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	38
4.32	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	39
4.33	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ/ป้ายโฆษณาของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย	40
4.34	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
4.35	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสวยงามของบัตรของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
4.36	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความแข็งแรงของบัตรของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามเพศ	43
4.37	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อ สถาบัน)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	44
4.38	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการชำระค่าสินค้า/บริการแทนเงิน สดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	45

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.39	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา /ประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	46
4.40	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมรายปีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	47
4.41	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ในกรณีที่บัตรหายหรือเสียหายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	48
4.42	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำรายการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	49
4.43	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อสาขาของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	50
4.44	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารที่มีให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	51
4.45	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	52
4.46	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านมีของแถมในการสมัครใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารที่มีให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	53
4.47	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารที่มีให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	54
4.48	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลบัตรผ่านพนักงานธนาคารของธนาคารที่มีให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	55
4.49	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	56
4.50	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	57

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.51	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ/ป้าย โฆษณาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	58
4.52	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	59
4.53	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสวยงามของบัตรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	60
4.54	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความแข็งแรงของบัตรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	61
4.55	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	62
4.56	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการชำระค่าสินค้า/บริการแทนเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	63
4.57	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา/ประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	64
4.58	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมรายปีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	65
4.59	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ในกรณีที่บัตรหายหรือเสียหายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	66
4.60	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำรายการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	67
4.61	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อสาขาของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	68
4.62	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารที่มีให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	69
4.63	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	70

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.64	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านมีของแถมในการสมัครใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	71
4.65	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	72
4.66	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลบัตรผ่านพนักงานธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	73
4.67	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	74
4.68	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	75
4.69	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ/ป้ายโฆษณาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	76
4.70	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	77
4.71	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสวยงามของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	78
4.72	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความแข็งแรงของบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	79
4.73	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	80
4.74	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการชำระค่าสินค้า/บริการแทนเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	81
4.75	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา/ประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	82
4.76	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมรายปีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	83

สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
4.77	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ใน กรณีที่บัตรหายหรือเสียหายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวม เฉลี่ยต่อเดือน	84
4.78	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการทำรายการของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	85
4.79	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อสาขาของ ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	86
4.80	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารที่มี ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	87
4.81	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	88
4.82	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านมีของแถมในการสมัครใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	89
4.83	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการ สมัครบัตรเอ.ที.เอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อ เดือน	90
4.84	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลบัตรผ่านพนักงาน ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	91
4.85	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	92
4.86	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	93
4.87	แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ/ป้ายโฆษณาของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.88	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอ.ที.เอ็ม. ในกรุงเทพมหานคร	95
4.89	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาด้านราคาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอ.ที.เอ็ม. ในกรุงเทพมหานคร	96
4.90	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาด้านช่องทางให้บริการในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ในกรุงเทพมหานคร	97
4.91	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาต่อความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร	98
4.92	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ	99
4.93	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา	99
5.1	สรุปลำดับความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร และปัญหา	108