



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## โครงสร้างบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

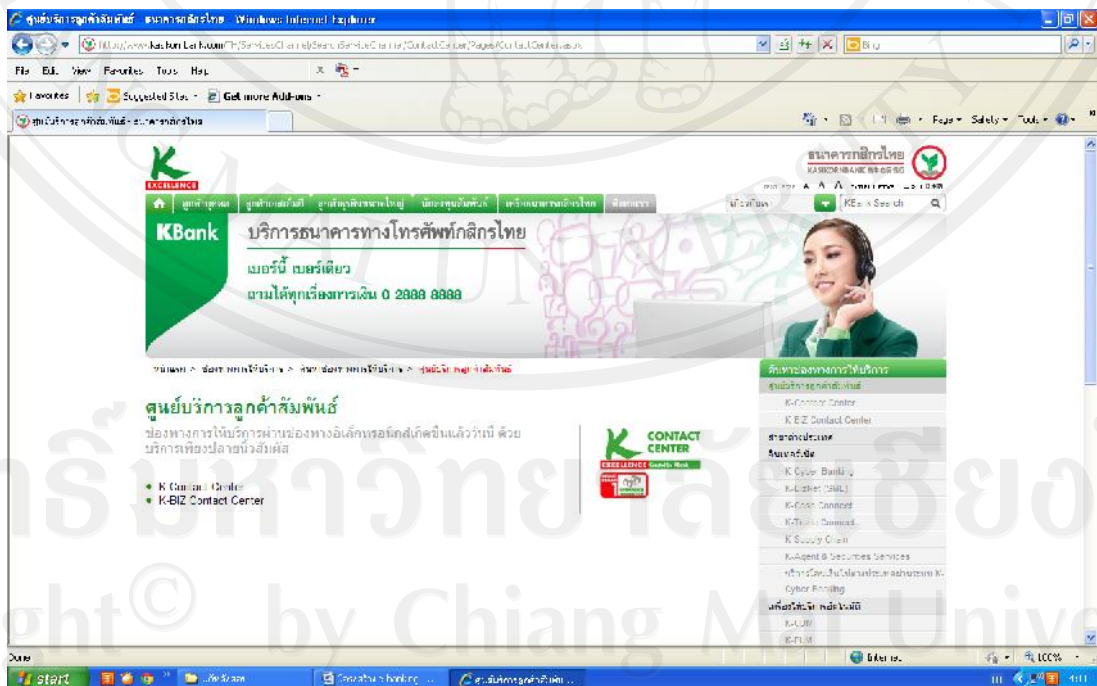
ช่องทางในการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เครื่องให้บริการอัตโนมัติ บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ บริการด้านการแจ้งเตือน (K-mAlert) โดยมีรายละเอียดของบริการในช่องทางต่างมีดังนี้

### 1. ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

การให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีรวมถึงบุคคลธรรมดา ให้สามารถโทรศัพท์ต่อสายตรงกับธนาคารกสิกรไทยได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการในการสอบถามผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคาร แจ้งปัญหา/เสนอแนะการใช้บริการ บัตรเครดิต เงินฝาก เอทีเอ็ม/อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สอบถามข้อมูล แก้ปัญหา และให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีเกี่ยวกับธุรกรรมด้านบัญชี และการเงิน ผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ ของธนาคารซึ่งประกอบด้วยบริการดังนี้

#### 1.1 K- Contact Center

#### 1.2 K-BIZ Contact Center



รูป ก.1 ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

## 2. การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

การให้บริการต่างๆผ่านระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยให้บริการทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลในบริการด้านต่างๆ เช่น บริการด้านบัญชี (Account Service) บริการบัตรเครดิต (Credit Card Service) บริการด้านสินเชื่อบ้าน/สินเชื่ออื่นๆ (Home Loan/Other Loan Service) บริการโอนเงิน (Funds Transfer Service) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) บริการเรื่องเช็ค (Cheque Service) เป็นต้น รวมถึงให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเงิน อาทิเช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้มาตรฐานระดับสากล ซึ่งบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยบริการดังนี้

2.1 K-Cyber Banking

2.2 K-BizNet (SME)

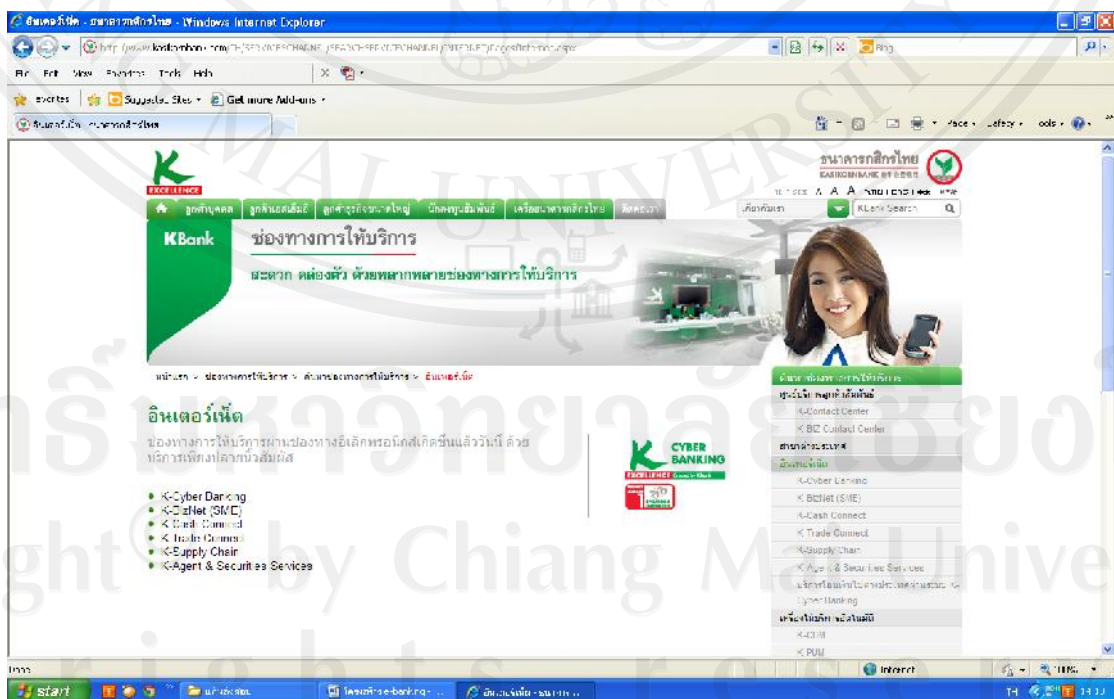
2.3 K-Cash Connect

2.4 K-Trade Connect

2.5 K-Supply Chain

2.6 K-Agent & Securities Services

2.7 บริการโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ K-Cyber Banking

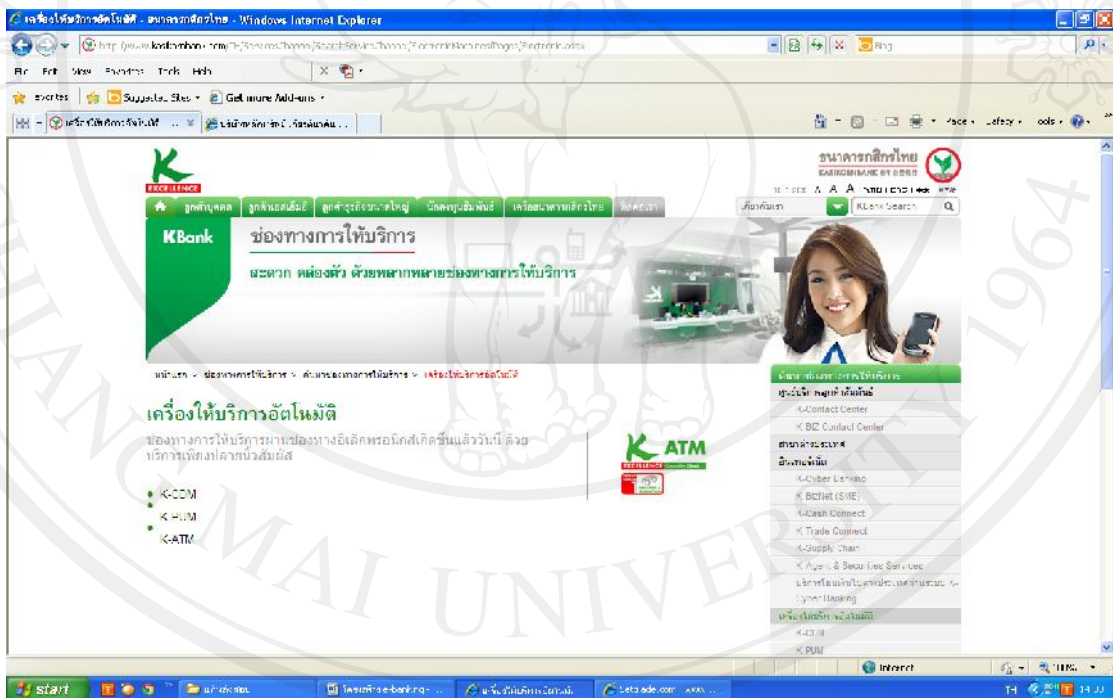


รูป ๓.2 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

### 3. การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

การให้บริการ โดยการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบเครื่องมืออัตโนมัติ เข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า โดยเป็นบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น บริการถอนเงิน, สอบถามยอด, โอนเงิน, ซื้อ/ชำระค่าสินค้าและบริการ, และเปลี่ยนรหัสบัตร เป็นต้น การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติประกอบด้วยบริการดังนี้

1. เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติหรือเครื่องเอทีเอ็ม (K-ATM)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรับฝากเงินสด (K-CDM)
3. เครื่องปรับรายการสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (K-PUM)



รูป ก.3 บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

#### 4. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์มือถือ (K-Mobile Banking)

บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้โดยตรง ทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ และตลอด 24 ชั่วโมง เหมือนมีเครื่องเอทีเอ็มเคลื่อนที่ โดยบริการในด้านบัญชี โอนเงินทั้งภายในบัญชีสกริปไทย และต่างธนาคาร จ่ายบิลเติมเงินมือถือ แจ้งเตือนวันชำระค่าบริการต่างๆ รวมถึงการชำระเงินด้วยการหักบัญชีแบบอัตโนมัติ ผ่าน โทรศัพท์มือถือที่กำหนดให้ตัดเงินได้ เฉพาะบัญชีของผู้รับและผู้ชำระที่มีการผูกไว้เท่านั้น และแจ้งเตือนทุกเรื่องเช็คผ่าน SMS เช่นบริการแจ้งผลของเช็ค เพื่อแจ้งเตือนเช็ครอดตัดเงินในบัญชี แจ้งผลเช็คคืนทั้งเช็คส่งจ่ายและเช็คนำฝาก ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลาย ลดข้อจำกัดในเรื่องของการเดินทาง การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์มือถือประกอบด้วยบริการดังนี้

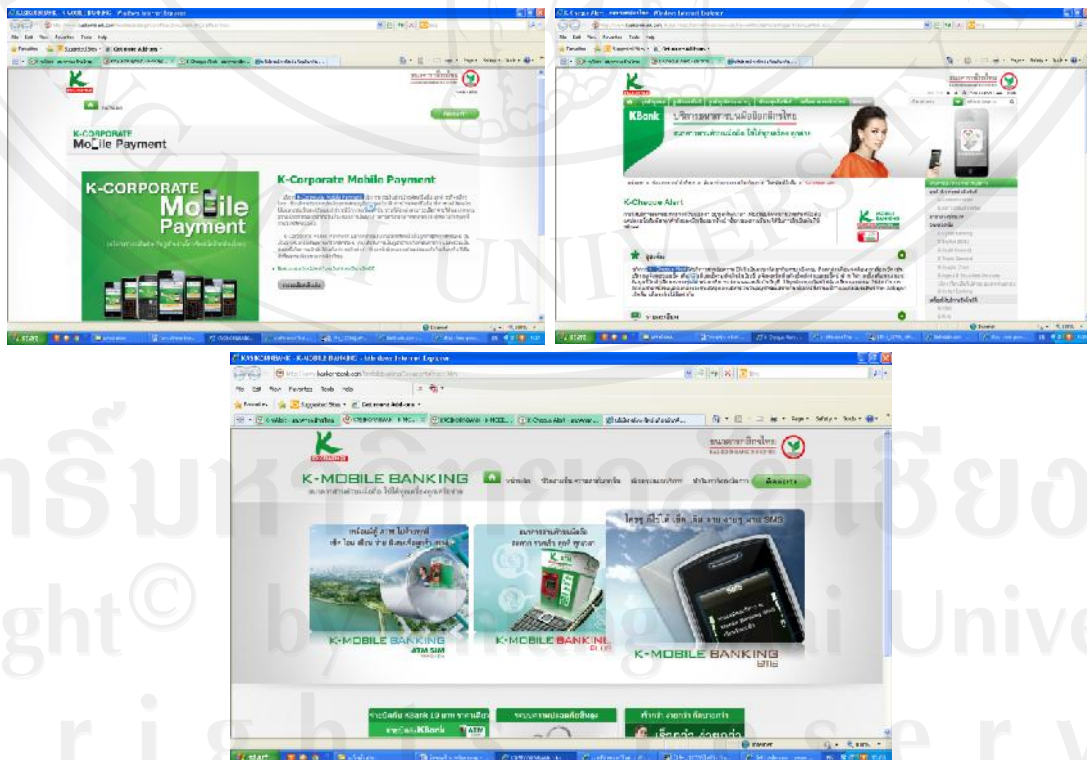
##### 4.1 K-Corporate Mobile Payment

##### 4.2 K-Mobile Banking ATM SIM

##### 4.3 K-Mobile Banking PLUS

##### 4.4 K-Mobile Banking SMS

##### 4.5 K - Cheque Alert

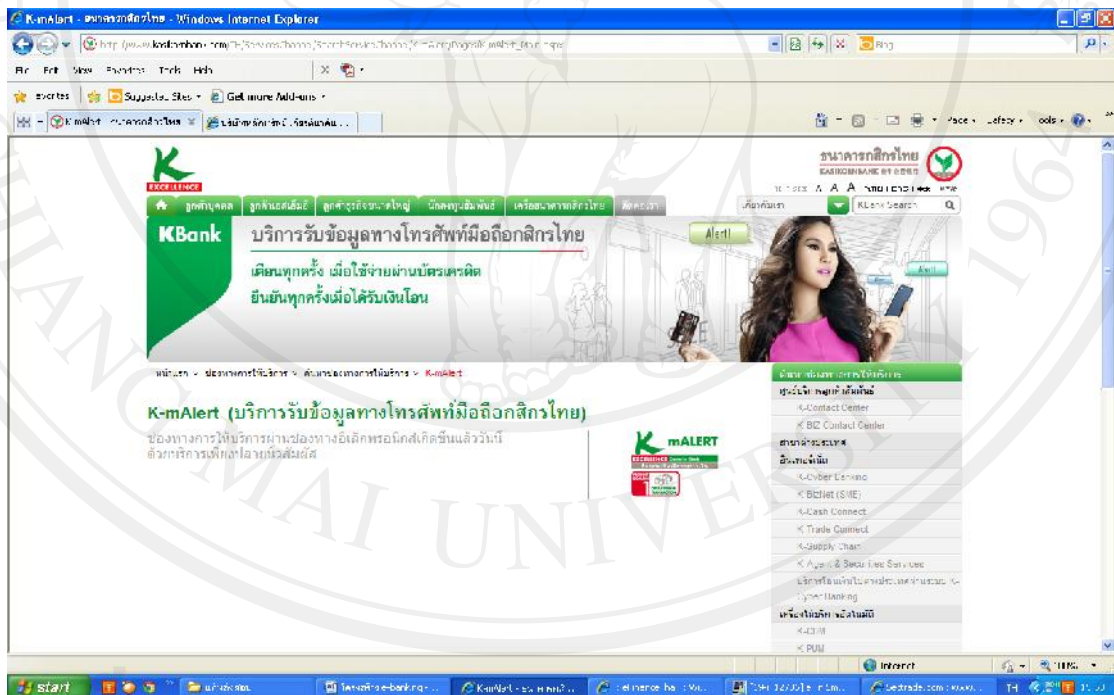


รูป ๓.4 บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

## 5. บริการรับข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือ (K-mAlert)

เป็นการให้บริการในการแจ้งเตือนในความเคลื่อนไหวต่างๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยส่งข้อมูลในรูปแบบของ SMS เข้าโทรศัพท์มือถือของลูกค้า เช่น เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต บริการแจ้งเตือนผลการโอนเงินสู่มือถือผู้รับเงิน เมื่อมีการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย บริการแจ้งเตือนรายการเดินบัญชีเงินฝากให้กับลูกค้าผ่าน SMS ให้กับลูกค้าทราบความเคลื่อนไหวบัญชีด้วยตนเอง ไม่ต้องรอ Update สมุดคู่ฝากโดยลูกค้า เป็นต้น บริการรับข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือ (K-mAlert) ประกอบด้วยบริการดังนี้

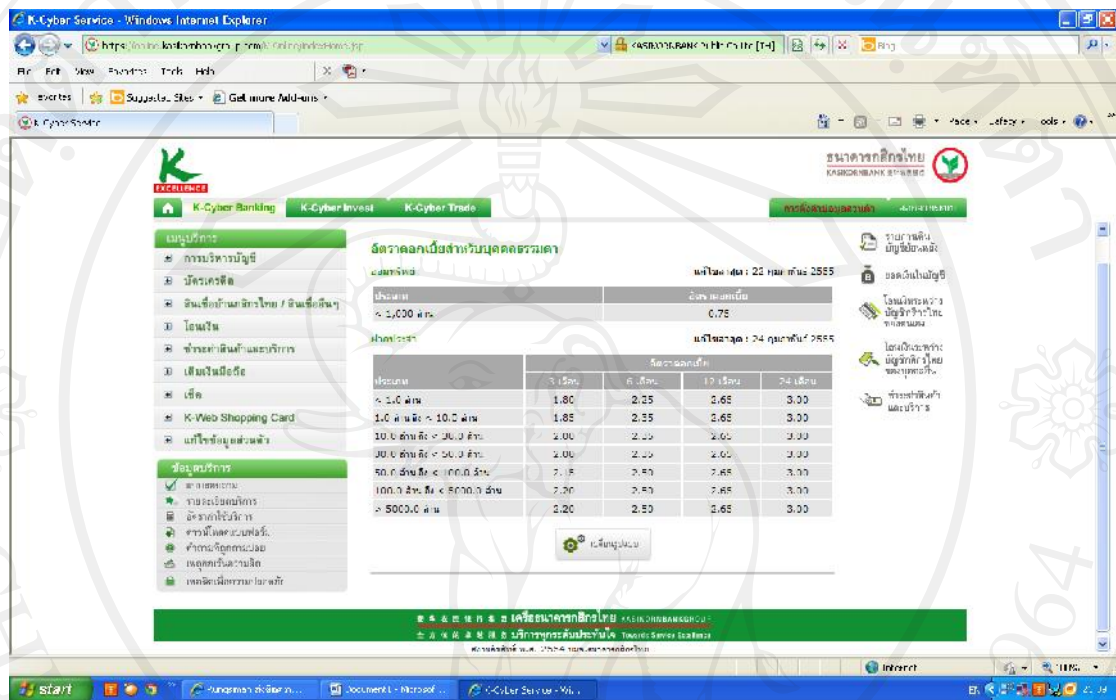
- 5.1 บริการแจ้งเตือนทาง SMS เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร (Debit / Credit Card Spending)
- 5.2 บริการแจ้งรายการเงิน โอนเข้าบัญชี (Money Transfer)
- 5.3 บริการแจ้งรายการเดินบัญชีเงิน (SMS Transaction Alert)



รูป ๓.5 บริการรับข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

## รูปแบบเว็บไซต์ K-Cyber Banking

เว็บไซต์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือ K-Cyber Banking ของธนาคารกสิกรไทย คือ [https://online.kasikornbankgroup.com/K-Online/ib/login\\_th.jsp](https://online.kasikornbankgroup.com/K-Online/ib/login_th.jsp)

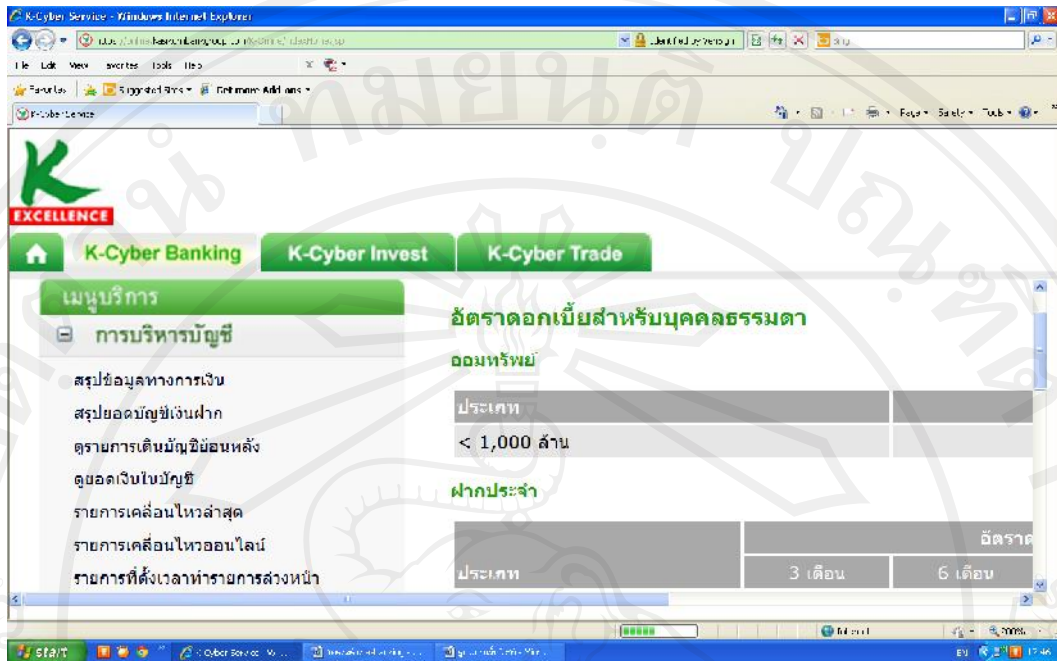


รูป ก. 6 รูปแบบเว็บไซต์ K-Cyber Banking

จากรูป ก.6 แสดงถึงรูปแบบเว็บไซต์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลธรรมดา (K-Cyber Banking) ประกอบด้วยส่วนการใช้งานหลักเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. **เมนูบริการ** เป็นส่วนที่ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการต่างๆของธนาคาร และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเมนูการให้บริการประกอบด้วย

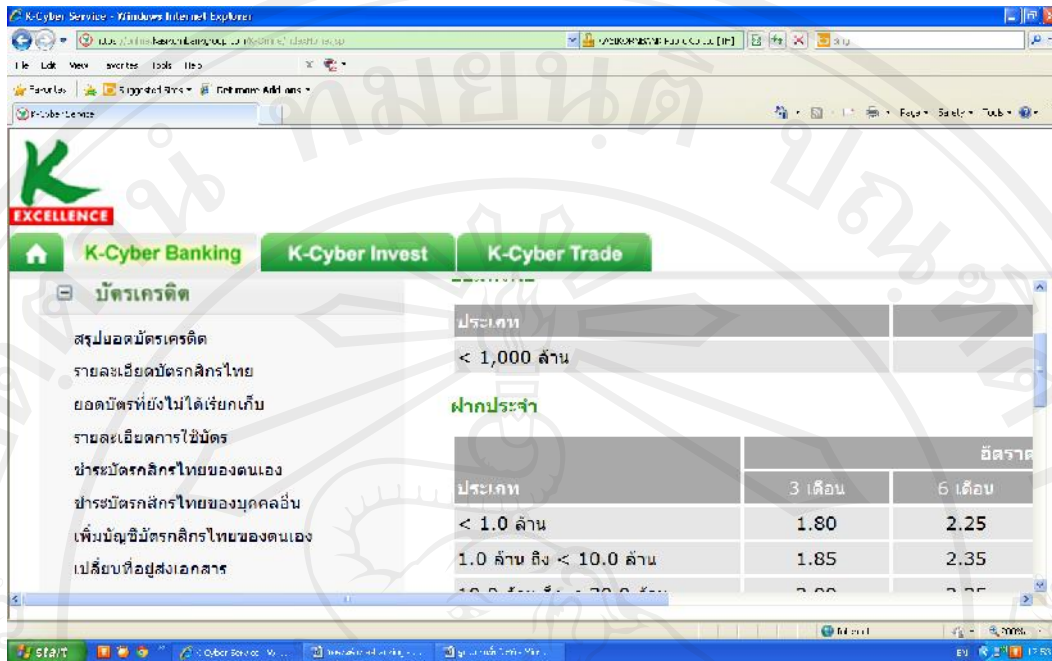
1.1 **การบริหารบัญชี** เป็นการให้บริการในด้านบัญชี ได้แก่ สรุปรายข้อมูลทางการเงิน สรุปรายยอดบัญชีเงินฝาก ดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง ดูยอดเงินในบัญชี รายการเคลื่อนไหวล่าสุด รายการเคลื่อนไหวออนไลน์ และรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้าดังรูป ก.7



รูป ก.7 เมนูการบริหารบัญชี

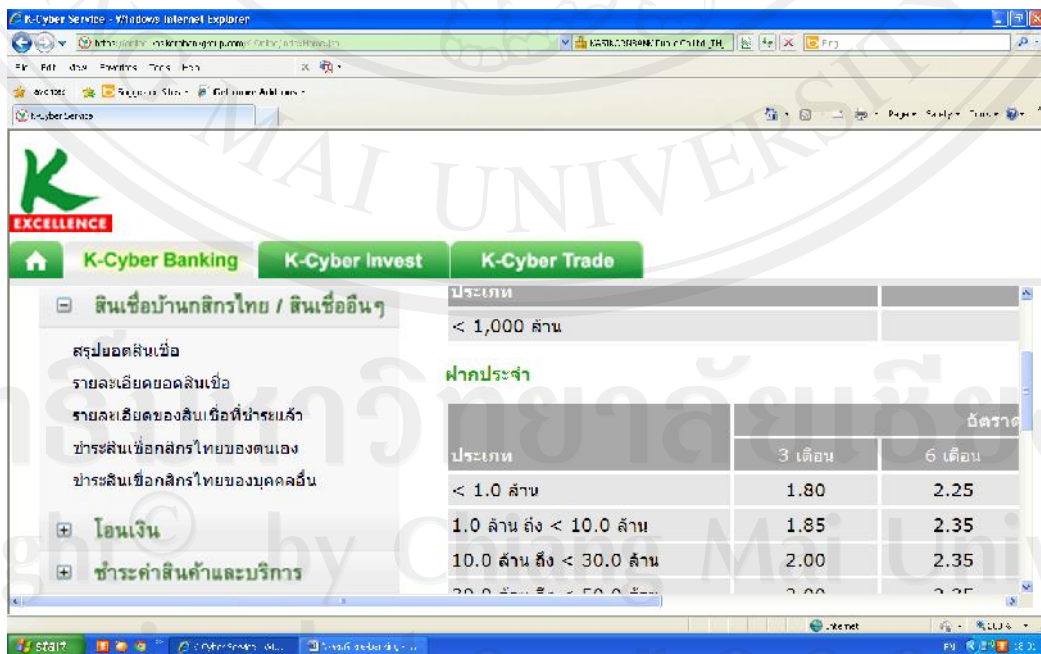
1.2 บัตรเครดิต เป็นการให้บริการในด้านบัตรเครดิต ได้แก่ สรุปยอดบัตรเครดิต รายละเอียดบัตรเครดิตไทย ยอดบัตรที่ยังไม่ได้เรียกเก็บ รายละเอียดการใช้บัตร ชำระบัตรเครดิตไทย ของตนเอง ชำระบัตรเครดิตไทยของบุคคลอื่น เพิ่มบัญชีบัตรเครดิตไทยของตนเอง และเปลี่ยนที่อยู่ส่งเอกสาร ดังรูป ก.8





รูป ก.8 เมนูบัตรเครดิต

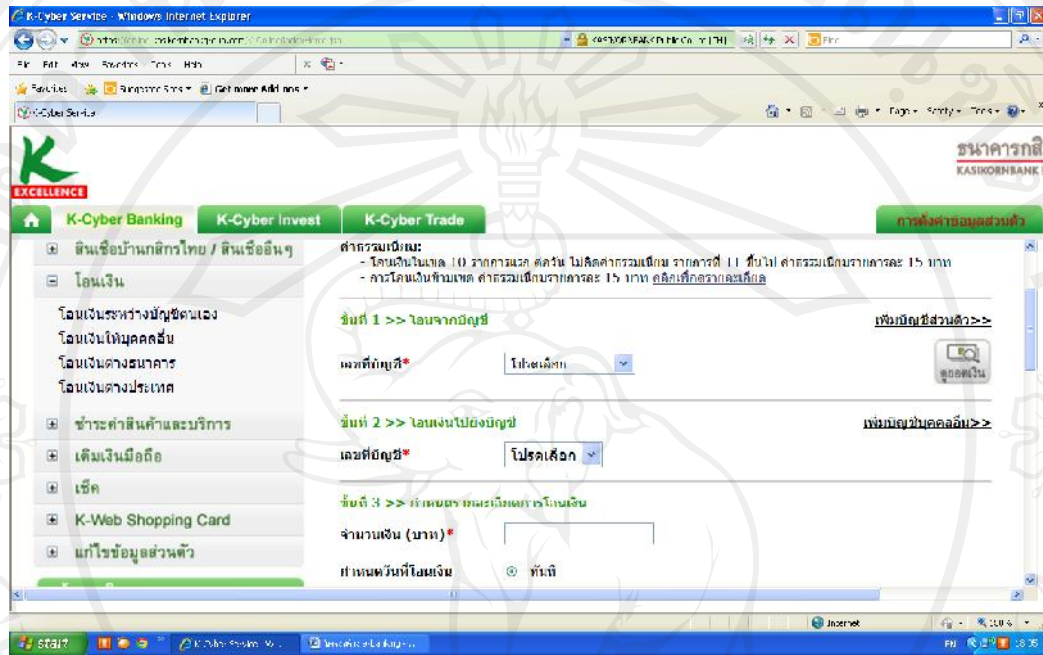
1.3 สินเชื่อบ้านกสิกรไทยและสินเชื่ออื่นๆ เป็นการบริการในด้านสินเชื่อ ได้แก่ สรุปรยอดสินเชื่อ รายละเอียดยอดสินเชื่อ รายละเอียดของสินเชื่อที่ชำระแล้ว ชำระสินเชื่อกสิกรไทยของตนเอง และชำระสินเชื่อกสิกรไทยของบุคคลอื่น ดังรูป ก.9



รูป ก.9 เมนูสินเชื่อบ้านกสิกรไทยและสินเชื่ออื่นๆ

1.4 โอนเงิน เป็นการให้บริการในการทำธุรกรรมด้านการโอนเงิน ได้แก่ การโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง โอนเงินให้บุคคลอื่น โอนเงินต่างธนาคาร และโอนเงินต่างประเทศ

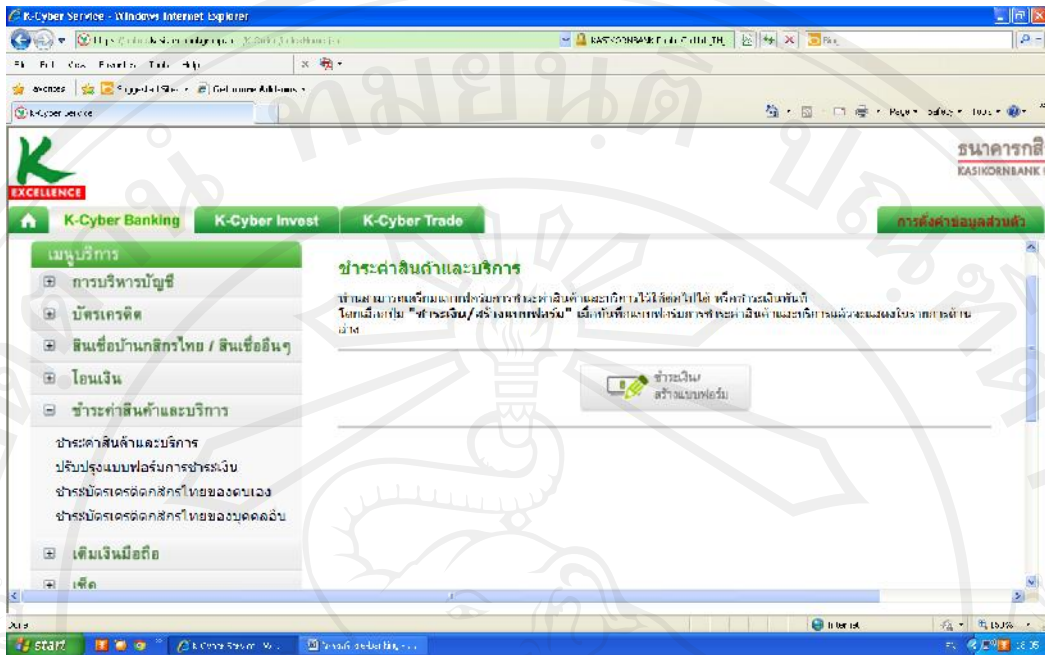
ผังรูป ภ.10



รูป ภ.10 เมนูโอนเงิน

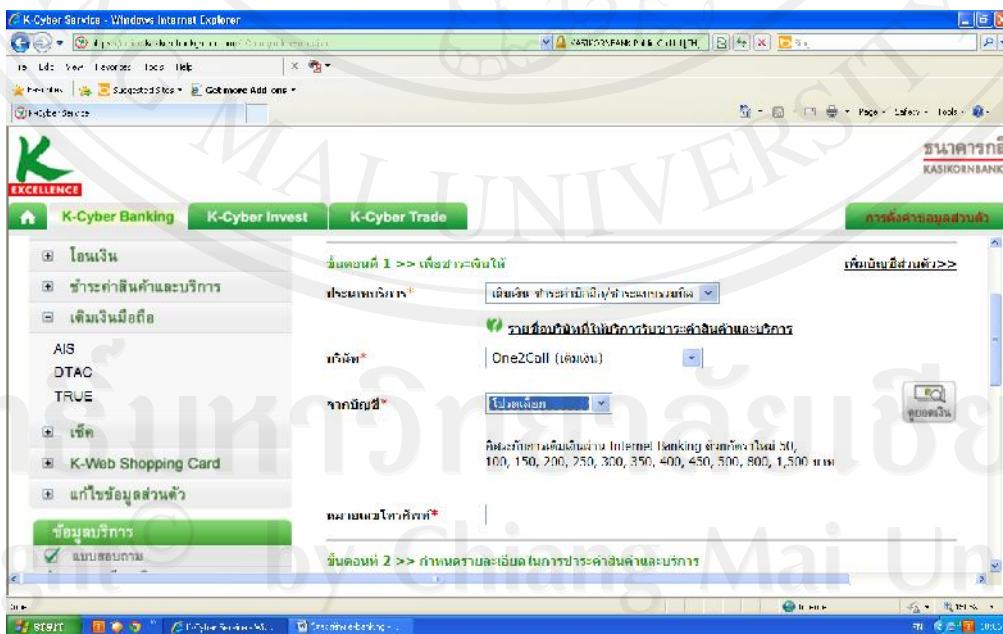
1.5 ชำระค่าสินค้าและบริการ การให้บริการในการชำระค่าบริการสินค้าและบริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ชำระค่าสินค้าและบริการ ปรับปรุงแบบฟอร์มการชำระเงิน ชำระบัตรเครดิตกสิกรไทยของตนเอง และชำระบัตรเครดิตกสิกรไทยของบุคคลอื่น

ผังรูป ภ.11



รูป ก.11 เมนูชำระค่าสินค้าและบริการ

1.6 เติมเงินมือถือ เป็นการให้บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือโดยการหักจากบัญชีผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถทำการเติมเงินโทรศัพท์มือถือได้ใน 3 เครือข่ายหลัก ได้แก่ AIS DTAC และ TRUE ดังรูป ก.12



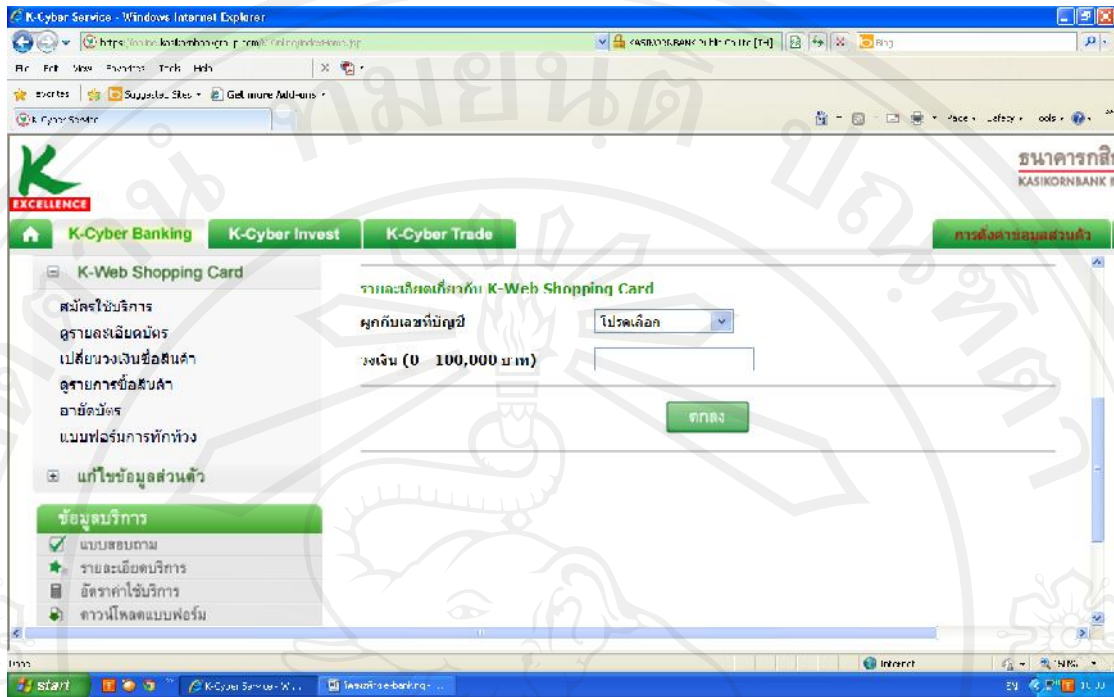
รูป ก.12 เมนูเติมเงินมือถือ

1.7 เช็ค เป็นการให้บริการในด้านเช็ค ได้แก่ การสั่งซื้อสมุดเช็ค อายัดเช็ค และตรวจสอบสถานะการอายัดเช็ค ดังรูป ก.13

ประเภทเช็ค	1.00	2.25	2.65	3.00	
เช็ค	< 1.0 ล้าน	1.80	2.25	2.65	3.00
สั่งซื้อสมุดเช็ค	1.0 ล้าน ถึง < 10.0 ล้าน	1.85	2.35	2.65	3.00
อายัดเช็ค	10.0 ล้าน ถึง < 30.0 ล้าน	2.00	2.35	2.65	3.00
ตรวจสอบสถานะการอายัดเช็ค	30.0 ล้าน ถึง < 50.0 ล้าน	2.00	2.35	2.65	3.00
K-Web Shopping Card	50.0 ล้าน ถึง < 100.0 ล้าน	2.15	2.50	2.65	3.00
แก้ไขข้อมูลส่วนตัว	100.0 ล้าน ถึง < 5000.0 ล้าน	2.20	2.50	2.65	3.00
	> 5000.0 ล้าน	2.20	2.50	2.65	3.00

รูป ก.13 เมนูเช็ค

1.8 K-Web Shopping Card เป็นการให้บริการในบัตร K-Web Shopping Card ซึ่งเป็นบัตรที่มีคุณสมบัติในการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องสมัครบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ต (บัตรซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตคสิกรไทย) การบริการ K-Web Shopping Card ผ่านระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แก่ สมัครใช้บริการ ดูรายละเอียดการสมัคร เปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้า ดูรายการซื้อสินค้า อายัดบัตร แบบฟอร์มการทักท้วง ดังรูป ก.14



รูป ก.14 เมนู K-Web Shopping Card

1.9 แก้ไขข้อมูลส่วนตัว เป็นการให้บริการในการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลบัญชี ทั้งของตนเองและของบุคคลอื่นที่ใช้ในการทำธุรกรรม เช่นการโอนเงิน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำรายการต่างๆผ่านระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการตั้งรูปแบบหน้าหลักในการใช้งาน K-Cyber Banking ได้แก่ บัญชีส่วนตัว บัญชีบุคคลอื่น บัญชีต่างประเทศ ชื่อย่อบัญชี เปลี่ยนที่อยู่เพื่อติดต่อ และการตั้งค่าน้ำหลัก ดังรูป ก.15

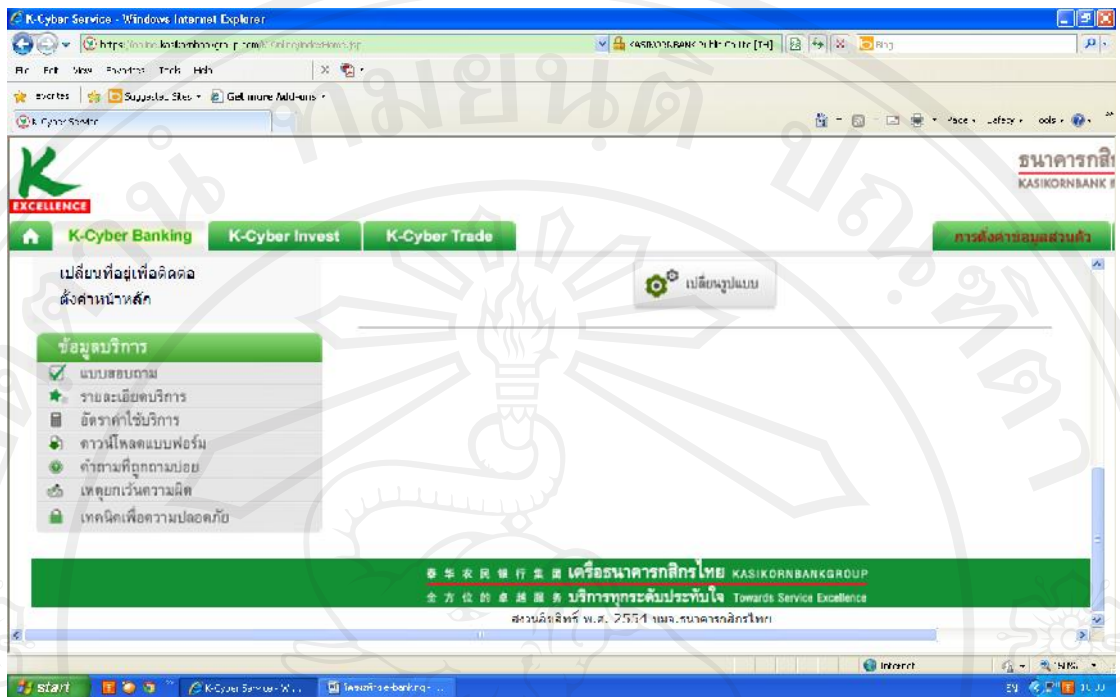
The screenshot shows the K-Cyber Banking interface. On the left, there is a menu titled 'แก้ไขข้อมูลส่วนตัว' (Edit Personal Information) with options like 'บัญชีส่วนตัว' (Personal Account), 'บัญชีบุคคลอื่น' (Other Person's Account), 'บัญชีต่างประเทศ' (Foreign Account), 'ชื่อย่อบัญชี' (Account Abbreviation), 'เปลี่ยนที่อยู่เพื่อจัดส่ง' (Change address for delivery), and 'ดึงค่านำหลัก' (Withdraw principal). Below this is a 'ข้อมูลบริการ' (Service Information) section with options like 'แบบสอบถาม' (Survey), 'รายละเอียดบริการ' (Service details), 'อัตราค่าใช้บริการ' (Service charges), 'ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม' (Download forms), 'คำถามที่ถูกลืมบ่อย' (Frequently asked questions), and 'เทคนิคการใช้งาน' (Usage tips).

In the center, there is a table showing interest rates for different deposit types. The table has columns for 'ประเภทบัญชี' (Account Type), 'อัตราดอกเบี้ย' (Interest Rate), and 'การตั้งค่าข้อมูลส่วนตัว' (Personal Information Settings). The data is as follows:

ประเภทบัญชี	อัตราดอกเบี้ย	การตั้งค่าข้อมูลส่วนตัว
บัญชีออมทรัพย์	2.00	3.00
บัญชีเงินฝาก	2.15	3.00
บัญชีเงินฝากประจำ	2.20	3.00
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	2.20	3.00

รูป ก.15 เมนูแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

2. เมนูข้อมูลบริการ เป็นส่วนที่ให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับบริการ รายละเอียดของการใช้ บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การตอบคำถามที่ถูกลืมบ่อย และเทคนิคในการใช้งานเพื่อความปลอดภัย ดังรูป ก.16



รูป ก.16 ข้อมูลบริการ

**แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์**  
**ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**

**คำชี้แจง** การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษา ระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้

ธนกกร วรรณนะพงษ์  
ผู้วิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

โปรดระบุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) อนุปริญญา/ ปวส.

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) ปริญญาตรี

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี



## 4. อาชีพ

- ( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ      ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน      ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 5. รายได้

โปรดระบุ.....บาทต่อเดือน

## 6. สถานภาพ

- ( ) โสด      ( ) สมรส  
 ( ) หย่า      ( ) หม้าย

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. ท่านรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) พนักงานธนาคารแนะนำ      ( ) เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ  
 ( ) จากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ธนาคาร      ( ) โฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์  
 ( ) จากเว็บไซต์ของธนาคาร      ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. โดยปกติท่านใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ที่บ้าน      ( ) ร้านอาหาร / ร้านกาแฟ  
 ( ) ที่ทำงาน      ( ) สถานศึกษา  
 ( ) ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป      ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. โดยเฉลี่ยท่านใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเวลาเท่าใดต่อหนึ่งวัน

โปรดระบุ.....ชั่วโมงต่อวัน

4. จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของท่าน

โปรดระบุ.....บาทต่อครั้ง

5. สาเหตุที่ท่านใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ความสะดวก          | <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย       |
| <input type="checkbox"/> ประหยัดเวลาเดินทาง | <input type="checkbox"/> ประหยัดค่าน้ำมัน  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เสียเวลารอแถว   | <input type="checkbox"/> ประหยัดค่าใช้จ่าย |
| <input type="checkbox"/> ความรวดเร็วของระบบ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....   |
6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ระบบมีความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> ระบบขาดความปลอดภัย |
|--|---|
7. ท่านคิดว่าควรมีการเสียดำเนินการเริ่มแรกและรายปีในการใช้บริการหรือไม่
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ควรมีการเสียดำเนินการ | <input type="checkbox"/> ไม่ควรมีการเสียดำเนินการ |
|--|---|
8. ท่านคิดว่าขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อนหรือไม่
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> มีความซับซ้อน | <input type="checkbox"/> ไม่มีความซับซ้อน |
|--|---|
9. ท่านคิดว่ารูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาเมนูของรายการต่างๆได้ง่ายหรือไม่
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> สามารถค้นหาได้ง่าย | <input type="checkbox"/> ไม่สามารถค้นหาได้ง่าย |
|---|--|

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องของระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า ไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของท่าน	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารมีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
2. มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย					
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
4. มีรูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย / ไม่ซับซ้อน / เข้าใจง่าย					
5. เว็บไซต์มีความทันสมัย / สวยงาม / น่าสนใจ					
6. มีความปลอดภัยในการใช้บริการ					
7. มีการบริการหลังการขายที่ดี เช่น มีคู่มือแนะนำการใช้บริการ มีจดหมายสอบถาม / แจ้งบริการให้ทราบ หรือเมื่อมีปัญหาสามารถสอบถามพนักงานธนาคารได้สะดวก					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
8. ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการแรกเข้า					
9. ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี					
10. อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชี					
11. อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ / บัตรเครดิต (Bill Payment)					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
12. มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ และสามารถสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
13. ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก / มีความปลอดภัย					
14. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของท่าน	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
15. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น					
16. มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ / ใบปลิว หรือมีป้ายโฆษณาติดประกาศ					
17. มีพนักงานธนาคาร / พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย					
18. มีรายการส่งเสริมการให้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของที่ระลึกแก่ลูกค้าที่สมัครใช้บริการใหม่, โปรโมชั่นแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้าที่ใช้บริการปัจจุบัน(ตามเงื่อนไขการร่วมรายการ) เป็นต้น					

**ส่วนที่ 4** ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\sqrt$  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือเติมคำลงในช่องว่าง

ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) รูปแบบการให้บริการซับซ้อน / เข้าไปใช้งานได้ยาก
- ( ) การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน
- ( ) ไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน / ระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
- ( ) การเข้า Web Site / ระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหาบ่อยครั้ง
- ( ) ไม่มั่นใจในความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลทางการเงินจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร
- ( ) ไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งอาจเกิดการขโมยข้อมูล หรือเกิดความผิดพลาดทางเทคนิค
- ( ) ไม่มีพนักงานธนาคาร / พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งาน

- ( ) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ
- ( ) ค่าธรรมเนียมในบริการต่างๆของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ตาราง ก.1 การทดสอบแบบจำลองโลจิส (Logit) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Estimates และ

Marginal Effect

```

+-----+
| Binary Logit Model for Binary Choice |
| Maximum Likelihood Estimates |
| Model estimated: Jan 31, 2012 at 01:33:04PM. |
| Dependent variable Y |
| Weighting variable None |
| Number of observations 385 |
| Iterations completed 5 |
| Log likelihood function -177.0255 |
| Number of parameters 13 |
| Info. Criterion: AIC = .98715 |
| Finite Sample: AIC = .98969 |
| Info. Criterion: BIC = 1.12063 |
| Info. Criterion:HQIC = 1.04009 |
| Restricted log likelihood -200.6860 |
| McFadden Pseudo R-squared .1178979 |
| Chi squared 47.32089 |
| Degrees of freedom 12 |
| Prob[ChiSq > value] = .4100733E-05 |
| Corrected for Choice Based Sampling |
| Hosmer-Lemeshow chi-squared = 5.33345 |
| P-value= .72141 with deg.fr. = 8 |
+-----+
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
|Variable| Coefficient | Standard Error |b/St.Er.|P[|Z|>z]| Mean of X|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
+-----+Characteristics in numerator of Prob[Y = 1]
Constant| -1.64406236 | .92621289 | -1.775 | .0759 |
SEX | -.47629774 | .28798208 | -1.654 | .0981 | .56883117
AGE | -.02008201 | .01500857 | -1.338 | .1809 | 31.2025974
EDU1 | .54522607 | .54538386 | 1.000 | .3175 | .12727273
EDU2 | .66724788 | .37930329 | 1.759 | .0786 | .60000000
EDU3 | .37493415 | .55641495 | .674 | .5004 | .13506494
CAR1 | -.13623969 | .32126804 | -.424 | .6715 | .53766234
CAR2 | -.44657738 | .42469892 | -1.052 | .2930 | .20000000
HOU | .01868113 | .05396985 | .346 | .7292 | 3.81558442
SAF | 1.56986738 | .49071954 | 3.199 | .0014 | .93246753
CHA | .67533251 | .36164211 | 1.867 | .0618 | .87792208
PRO | 1.11492151 | .27357127 | 4.075 | .0000 | .63376623
FOR | .87171136 | .47451468 | 1.837 | .0662 | .93766234
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
+-----+
| Information Statistics for Discrete Choice Model. |
| M=Model MC=Constants Only M0=No Model |
| Criterion F (log L) -177.02551 -200.68595 -266.86166 |
| LR Statistic vs. MC 47.32089 .00000 .00000 |
| Degrees of Freedom 12.00000 .00000 .00000 |
| Prob. Value for LR .00000 .00000 .00000 |
| Entropy for probs. 177.02551 200.68595 266.86166 |
| Normalized Entropy .66336 .75202 1.00000 |
| Entropy Ratio Stat. 179.67231 132.35142 .00000 |
| Bayes Info Criterion 1.10517 1.22808 1.57185 |
| BIC(no model) - BIC .46668 .34377 .00000 |
| Pseudo R-squared .11790 .00000 .00000 |
| Pct. Correct Pred. 80.25974 .00000 50.00000 |
| Means: y=0 y=1 y=2 y=3 y=4 y=5 y=6 y>=7 |
| Outcome .2156 .7844 .0000 .0000 .0000 .0000 .0000 .0000 |
| Pred.Pr .2156 .7844 .0000 .0000 .0000 .0000 .0000 .0000 |
| Notes: Entropy computed as Sum(i)Sum(j)Pfit(i,j)*logPfit(i,j). |

```

```

| Normalized entropy is computed against M0. |
| Entropy ratio statistic is computed against M0. |
| BIC = 2*criterion - log(N)*degrees of freedom. |
| If the model has only constants or if it has no constants, |
| the statistics reported here are not useable. |
+-----+

```

```

+-----+
| Partial derivatives of probabilities with |
| respect to the vector of characteristics. |
| They are computed at the means of the Xs. |
| Observations used are All Obs. |
+-----+

```

Variable	Coefficient	Standard Error	b/St.Er.	P[ Z >z]	Elasticity
-----+Marginal effect for variable in probability					
Constant	-.25017125	.14081435	-1.777	.0756	
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
SEX	-.07106317	.04199746	-1.692	.0906	-.04973397
AGE	-.00305581	.00229492	-1.332	.1830	-.11731192
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
EDU1	.07280008	.06262903	1.162	.2451	.01139967
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
EDU2	.10587551	.06221619	1.702	.0888	.07815773
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
EDU3	.05227724	.07069888	.739	.4596	.00868721
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
CAR1	-.02066603	.04871858	-.424	.6714	-.01367074
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
CAR2	-.07369265	.07602549	-.969	.3324	-.01813340
HOU	.00284264	.00821113	.346	.7292	.01334469
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
SAF	.32729669	.11822972	2.768	.0056	.37549182
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
CHA	.11915716	.07150919	1.666	.0956	.12870673
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
PRO	.18551016	.04742472	3.912	.0001	.14465117
-----+Marginal effect for dummy variable is P 1 - P 0.					
FOR	.16371510	.10420694	1.571	.1162	.18886887

```

+-----+
| Marginal Effects for |
+-----+

```

Variable	All Obs.
ONE	-.25017
SEX	-.07106
AGE	-.00306
EDU1	.07280
EDU2	.10588
EDU3	.05228
CAR1	-.02067
CAR2	-.07369
HOU	.00284
SAF	.32730
CHA	.11916
PRO	.18551
FOR	.16372

```

+-----+
| Fit Measures for Binomial Choice Model |

```

```

| Logit      model for variable Y      |
+-----+
| Proportions P0= .215584  P1= .784416 |
| N =      385 N0=      83  N1=     302 |
| LogL=     -177.026 LogL0=   -200.686 |
| Estrella = 1-(L/L0)^(-2L0/n) = .12259 |
+-----+
|      Efron |  McFadden |  Ben./Lerman |
|      .13175 |   .11790 |   .70657     |
|      Cramer | Veall/Zim. |   Rsqrd ML   |
|      .13243 |   .21445 |   .11566     |
+-----+
| Information Akaike I.C. Schwarz I.C. |
| Criteria      .98715      1.12063   |
+-----+

```

```

+-----+
| Predictions for Binary Choice Model.  Predicted value is |
| 1 when probability is greater than .500000, 0 otherwise. |
| Note, column or row total percentages may not sum to    |
| 100% because of rounding. Percentages are of full sample. |
+-----+

```

Actual Value	Predicted Value		Total Actual
	0	1	
0	13 ( 3.4%)	70 ( 18.2%)	83 ( 21.6%)
1	6 ( 1.6%)	296 ( 76.9%)	302 ( 78.4%)
Total	19 ( 4.9%)	366 ( 95.1%)	385 (100.0%)

```

=====
Analysis of Binary Choice Model Predictions Based on Threshold = .5000
=====

```

Prediction Success

```

=====
Sensitivity = actual 1s correctly predicted          98.013%
Specificity = actual 0s correctly predicted          15.663%
Positive predictive value = predicted 1s that were actual 1s 80.874%
Negative predictive value = predicted 0s that were actual 0s 68.421%
Correct prediction = actual 1s and 0s correctly predicted 80.260%
=====

```

Prediction Failure

```

=====
False pos. for true neg. = actual 0s predicted as 1s 84.337%
False neg. for true pos. = actual 1s predicted as 0s 1.987%
False pos. for predicted pos. = predicted 1s actual 0s 19.126%
False neg. for predicted neg. = predicted 0s actual 1s 31.579%
False predictions = actual 1s and 0s incorrectly predicted 19.740%
=====

```





**ประวัติผู้เขียน**

**ชื่อ-สกุล**

นายรณกร วรรณะพงษ์

**วัน เดือน ปี เกิด**

20 มิถุนายน 2531

**ประวัติการศึกษา**

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาริต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปีการศึกษา 2549

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved