

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 วิธีการศึกษา	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand)	8
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix หรือ 4ps)	11
2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	12
2.1.5 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไป	13
2.1.6 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรหุ่น (Estimation of Regression Models with Dummy Dependent Variables)	18
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.2	ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	24
3.3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.6	สถานที่ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	30
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.2	พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	43
4.4	ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)	47
4.5	ปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง	51
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	53
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	53
5.1.2	พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง	54
5.1.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่าง	55
5.1.4	ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)	56
5.1.5	ปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง	57
5.2	ข้อเสนอแนะ	58
5.2.1	ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	58
5.2.2	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	59
	เอกสารอ้างอิง	60
	ภาคผนวก	62
	ประวัติผู้เขียน	86

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 เงินฝาก และสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ปี พ.ศ. 2546 - 2552	5
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	32
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	33
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ	34
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้	35
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ	35
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามการเริ่มรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	36
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานที่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	37
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ต/วัน	38
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนเงินในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง	39
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	40
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความปลอดภัย	41
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี	41
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	42
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	42

4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	43
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	44
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	45
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	46
4.20	ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate	48
4.21	ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect	49
4.22	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัญหาที่พบ จากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	52
ภ.1	การทดสอบแบบจำลองโลจิท (Logit) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Estimates และ Marginal Effect	82

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2547 - 25553	2
2.1 แบบพฤติกรรมกรการซื้อ (ผู้บริโภค) Model of buyer (consumer) behavior	9
ภ.1 ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	63
ภ.2 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	64
ภ.3 บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	65
ภ.4 บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	66
ภ.5 บริการรับข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	67
ภ.6 รูปแบบเว็บไซต์ K-Cyber Banking	68
ภ.7 เมนูการบริหารบัญชี	69
ภ.8 เมนูบัตรเครดิต	70
ภ.9 เมนูสินเชื่อบ้านกสิกรไทยและสินเชื่ออื่นๆ	70
ภ.10 เมนูโอนเงิน	71
ภ.11 เมนูชำระค่าสินค้าและบริการ	72
ภ.12 เมนูเติมเงินมือถือ	72
ภ.13 เมนูเช็ค	73
ภ.14 เมนู K-Web Shopping Card	74
ภ.15 เมนูแก้ไขข้อมูลส่วนตัว	75
ภ.16 ข้อมูลบริการ	76