

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	13
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	44
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และแนวโน้มพฤติกรรมใน บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามเพศ และ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการฯ	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	98
สรุปผลการศึกษา	98
อภิปรายผล	111
ข้อค้นพบ	116
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก	122
ภาคผนวก ข	128
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	14
แสดงจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	
4.1	18
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	
4.2	18
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
4.3	19
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	
4.4	19
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
4.5	20
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
4.6	21
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.7	21
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการใช้บริการทางเว็บไซต์ของธนาคาร	
4.8	22
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย	
4.9	22
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online ของธนาคารกรุงไทย	
4.10	23
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ	
4.11	24
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการที่ธนาคารให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	
4.12	26
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลกาวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการที่ธนาคารให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	28
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการวัดความรู้ความเข้าใจด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	29
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องจากการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการที่ธนาคารให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	31
4.17 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านราคา	32
4.18 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	33
4.19 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านการส่งเสริมการตลาด	34
4.20 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	36
4.21 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านลักษณะทางกายภาพ (การออกแบบเว็บไซต์)	37
4.22 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านกระบวนการ	38
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ที่เลือกใช้	41
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	42
4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	43
4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ของธนาคารกรุงไทย	43
4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	44
4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	45
4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านราคา	46
4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมการตลาด	46
4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ	47
4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามเพศ	48
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการที่ธนาคารให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามเพศ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการวัดความเข้าใจถูกและเข้าใจผิดด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามเพศ	53
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	54
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านราคา จำแนกตามเพศ	55
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	56
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	57
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	59
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านลักษณะทางกายภาพ (การออกแบบเว็บไซต์) จำแนกตามเพศ	60
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	61
4.43 เปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเหตุผลการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามเพศ	63
4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามประเภทบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ที่เลือกใช้ จำแนกตามเพศ	65
4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามเพศ	67
4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามเพศ	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ของธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ	69
4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	70
4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการที่ธนาคารให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	72
4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการวัดความเข้าใจถูกและเข้าใจผิดด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	75
4.51 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	77
4.52 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	79
4.53 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	80
4.54 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	82
4.55 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.56 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านลักษณะทางกายภาพ (การออกแบบเว็บไซต์) จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	86
4.57 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	88
4.58 เปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเหตุผล การเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนก ตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	90
4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามประเภท บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ที่เลือกใช้ จำแนก ตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	92
4.60 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	95
4.61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปริมาณการใช้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จำแนกตามระยะเวลา การใช้บริการ KTB Online	96
4.62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการแนะนำบุคคล อื่นให้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ของธนาคาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online	97
5.1 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	102
5.2 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ KTB Online ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	105