

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษา	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	20
ระยะเวลาในการศึกษา	20
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	42
- จำแนกตามเพศ	42
- จำแนกตามอายุ	54
- จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	72
- จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	83
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	95
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผลการศึกษา	120
ข้อค้นพบ	124
ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	137
ภาคผนวก ข การใช้งานบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	144
ประวัติผู้เขียน	149

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	23
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	23
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	24
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งธุรกิจ	24
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	25
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	25
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	26
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ทำรายการในบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้	27
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ	28
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ	28
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการ บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	37
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	38
19 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
20 สรุปความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหาร การเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก	40
21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	42
22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	45
23 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	47
24 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	50
26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	51
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	52
28 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	53
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	54
30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	58
31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	60
32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	62
33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	66
35	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	68
36	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	70
37	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	72
38	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	75
39	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	77
40	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	78
41	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	79
42	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	81
44	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	82
45	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	83
46	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	86
47	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	88
48	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	90
49	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	91
50	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	92
51	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

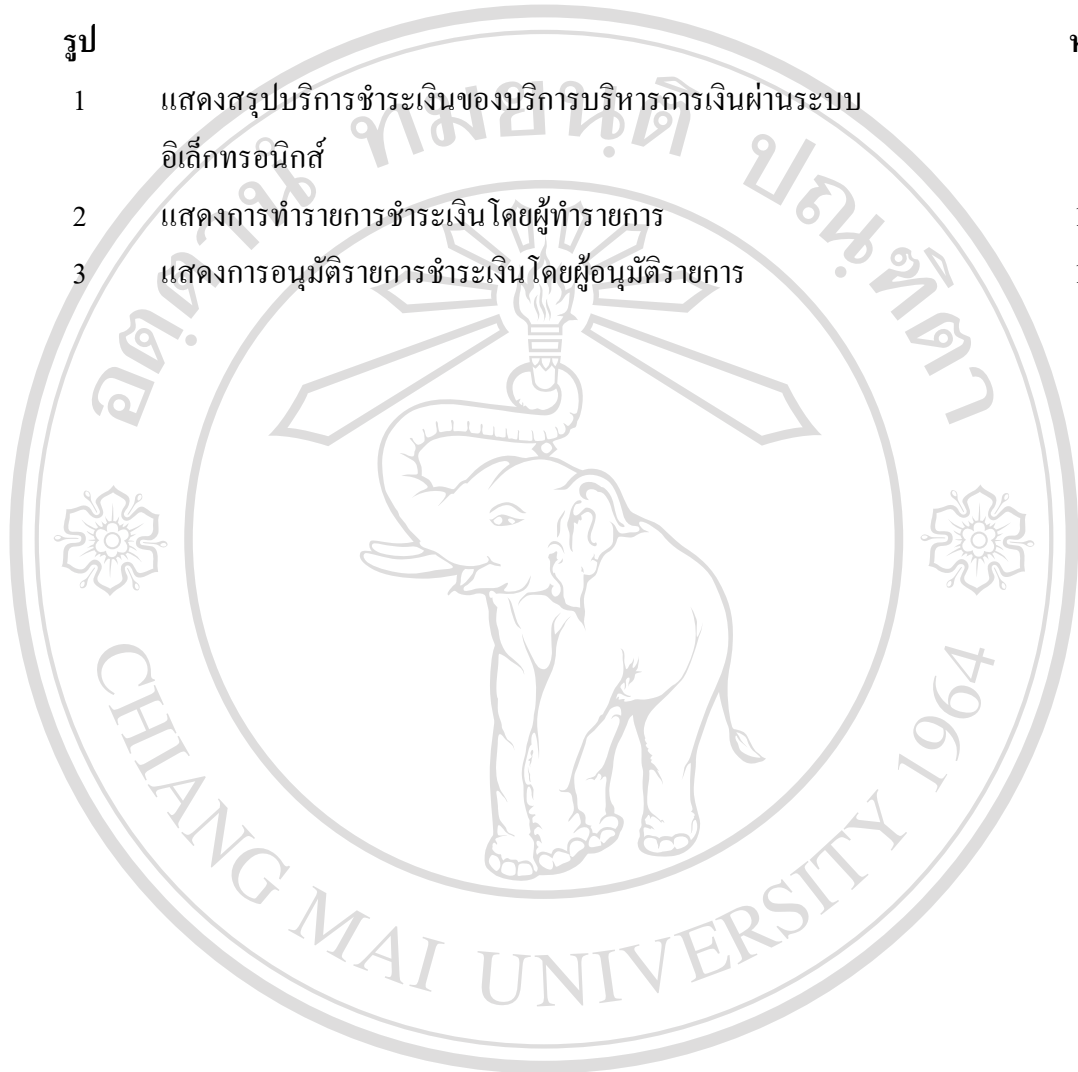
ตาราง		หน้า
52	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	94
53	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	95
54	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านราคาของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	97
55	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	98
56	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	99
57	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
58	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	101
59	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	103
60	สรุปปัญหาที่พบโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	104
61	สรุปปัญหาที่พบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
62	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	110
63	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของ บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
64	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ จัดจำหน่ายของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	113
65	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาดของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	114
66	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของ บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	116
67	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	117
68	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรก และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	119
69	สรุปการอภิปรายผลการศึกษเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้จากการศึกษากับ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	123
70	สรุปปัจจัยย่อยในการศึกษาครั้งนี้เปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	127

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงสรุปบริการชำระเงินของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	15
2	แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ	144
3	แสดงการอนุมัติรายการชำระเงินโดยผู้อนุมัติรายการ	147



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved