

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากรและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของของลูกค้าต่อบริการเคทีบีเอสซิ่ง ผ่าน ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่	17
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่	25
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของ บริการเคทีบีเอสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	34
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	40
ส่วนที่ 6 ทัศนคติของลูกค้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม จำแนก การใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	42
ส่วนที่ 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผลการศึกษา	106
ข้อค้นพบ	108
ข้อเสนอแนะ	109
ข้อจำกัดในการศึกษา	111
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก แบบสอบถาม	113
ประวัติผู้เขียน	121

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	13
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	13
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	15
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย	16
7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลการให้บริการเข้าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์บริการผ่านธนาคาร หรือเรียกว่าบริการเคทีบีลิสซิ่ง	17
8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย	18
9	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย	19
10	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง	20
11	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	21
12	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา	21
13	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ	22
14	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซิ่ง ด้านกายภาพ	23
16	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซิ่ง ด้านกระบวนการ	24
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านราคา	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านสถานที่ให้บริการ	27
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	28
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านพนักงานให้บริการ	29
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านลักษณะทางกายภาพ	30
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านลักษณะกระบวนการ	32
24	แสดงสรุปการจัดอันดับแปลผลและค่าเฉลี่ยรวม ด้านความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	34
26	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ การซื้อสินค้าแต่ละประเภทของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	34
27	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ปัญหาที่พบในการใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	35
28	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ ลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น	36
29	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ไม่เคยใช้ บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	37
30	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจการใช้ บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอนาคต	38
31	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่อาจจะใช้ ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	38
32	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสที่อาจจะ แนะนำคนรู้จักมาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	39
33	ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคย ใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	40
34	ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้ บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	41
35	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	42
36	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับ การศึกษา	44
38	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	45
39	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้ บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม รายได้	46
40	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการทราบ ข้อมูลการให้บริการเข้าสู่สื่อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่า บริการเคทีบีลิสซิ่ง	47
41	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรับทราบ ข้อมูลสินค้าผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่ง	48
42	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามแหล่งที่ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเคทีบีลิสซิ่ง	49
43	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้ บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการ ทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง	50
44	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของ บริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	51
45	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของ บริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
46	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ	53
47	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	54
48	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกายภาพ	55
49	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ	56
50	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น	57
51	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความตั้งใจการใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอนาคต	58
52	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามปัจจัยที่อาจจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	59
53	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามโอกาสที่อาจจะแนะนำคนรู้จักมาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	60
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	63
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	64
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	65
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	66
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพ(บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	67
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ	69
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	71
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	73
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	75
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	77
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	79
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพ(บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	81
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	85
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	87
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	88
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	89
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	90
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	92
74	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ	94