

51602364 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนผสมการตลาด/พฤติกรรม/ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

สุชาดา บัวทองสุข : ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.นภนันทน์ หอมสุต. 113 หน้า.

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตา จากลูกค้าผู้ที่เป็นสมาชิกบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 3 สาขา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความรู้ความเข้าใจในบริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้งของประชาชนทั่วไปที่ให้บริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ส่วนใหญ่รู้จักบริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้งจากพนักงานธนาคารแนะนำมากที่สุด และบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบและใช้บริการมากที่สุดคือการถามยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝาก 2) ด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการทั้ง 7 ส่วนมีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย เรียงตามลำดับ คือ ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ(การออกแบบเว็บไซต์) และด้านการส่งเสริมการตลาด 3) ด้านพฤติกรรมลูกค้าที่ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้งเนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และนอกจากนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีแนวโน้มใช้บริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้น และแนะนำบริการนี้ให้บุคคลอื่นใช้ตามอีกด้วย

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51602364 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : MARKETING MIX FACTORS/THE BEHAVIOR/INTERNET BANKING

SUCHADA BUATHONGSUK : MARKETING MIX FACTORS AFFECTING THE BEHAVIOR OF INTERNET BANKING CUSTOMERS OF BANGKOK BANK. SAM PHRAN DISTRICT, NAKHONPATHOM PROVINCE.. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. NOPPANON HOMSUD. 113 pp.

The purpose of this independent study is to study the marketing mix factors affecting the use of Internet banking services and understanding of banking services via the Internet. Then by to study the behavior and demographic factors of individued user of Bangkok Bank Public Company Limited in Sam Phran district, Nakhon Pathom Province. The quota sampling was applied to collect the data from the customers who had been subscribed to the Internet Banking Services from three branches of Bangkok Bank Public Company. In this study, the data were collected by using 100 questionnaires, and then analyzed by the descriptive statistics in frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study showed that 1) Knowledge and understanding of customers that most known services from banker and services most commonly used is account balance inquiry. 2) The affective element, the respondents rated their opinions towards the service marketing mix factors at the agree level of average scores in order : process, place, price, product, people, physical evidence and promotion. 3) The behavioral element, it was found that most respondents used Internet banking service because of the convenience of 24 hours service and save time and money. The frequency of Internet banking service usage tended to increase. They were also willing to recommend Internet banking services to others.

Program of ENTREPRENEURSHIP

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยการได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่อนุญาตและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามในการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่สาว และเพื่อนร่วมงานทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์