



พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคาร
อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รณกร วรรณะพงษ์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555



พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคาร
อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รณกร วรรณะพงษ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

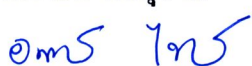
รณกร วรรณะพงษ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

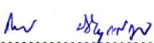
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รศ.ดร.เรียงชัย ดันสุชาติ

.....กรรมการ

อ.ดร.อนัสปริย์ ไชยวรรณ

.....กรรมการ

อ.ดร.ชัยวัฒน์ นิมอนุสรณ์กุล

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.อนัสปริย์ ไชยวรรณ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อ.ดร.ชัยวัฒน์ นิมอนุสรณ์กุล

2 มีนาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาของ อ.ดร.อนันตปริย ไชยวรรณ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการค้นคว้า อีกทั้งให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือในทุกๆด้านเป็นอย่างดี รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รวมทั้ง อ.ดร.ชัชวพันธ์ นิมอนุสรณ์กุล ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำในด้านต่างๆที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ นำประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์มาถ่ายทอดให้ผู้เขียน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของคณะเศรษฐศาสตร์ทุกฝ่ายที่คอยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ และติดต่อประสานงานในด้านต่างๆด้วยดีมาตลอด

ขอขอบพระคุณผู้จัดการเขต ผู้จัดการสาขา และพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งท่านลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลจนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เพื่อนๆ ปรียญาโท หลักรัฐ 1 ปี รุ่นที่ 9 สำหรับกำลังใจ และการสนับสนุนเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมถึงพี่ๆ เพื่อนๆ สำหรับคำแนะนำและการช่วยเหลือในทุกๆด้านเป็นอย่างดี

สุดท้ายผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่งานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจ และหากมีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงและขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้แต่เพียงผู้เดียว

รณกร วรรณะพงษ์

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน

นายรณกร วรรณะพงษ์

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ.ดร.อนัสปริย์ ไชยวรรณ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.ชัยวัฒน์ นิ่มอนุสรณ์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

250719

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงปัญหาและ
อุปสรรคของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มของลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีบัญชี
ออมทรัพย์ หรือบัญชีกระแสรายวันของธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ
แบบจำลองโลจิสต์ โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด และวิธีผลกระทบส่วนเพิ่มหน่วย
สุดท้าย

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
การวิเคราะห์โดยแบบจำลองโลจิสต์ และปัญหาจากการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผลจาก
การศึกษาพบว่า ส่วนของข้อมูลทั่วไป ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.66 มีอายุอยู่ระหว่าง
21 – 30 ปี ร้อยละ 50.13 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.74 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/
พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 51.95 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 38.44 สถานภาพโสด ร้อย
ละ 56.62 ด้านพฤติกรรมการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักบริการผ่าน

พนักงานธนาคาร ร้อยละ 52.47 ใช้บริการที่บ้าน ร้อยละ 72.47 มีการใช้อินเตอร์เน็ตต่อวัน ระหว่าง 1 – 3 ชั่วโมง ร้อยละ 51.43 การทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง ในจำนวนเงินไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 43.63 สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีความสะดวก ร้อยละ 94.29 ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.06, 4.12, 4.21, 3.90 ตามลำดับ ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิต พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 ได้แก่ รูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และเพศของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และด้านปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลำดับที่ 1 การเข้าใช้บริการหน้าเว็บไซต์มีปัญหาบ่อยครั้ง ร้อยละ 37.66 ลำดับที่ 2 รูปแบบการให้บริการซับซ้อนหรือเข้าไปใช้งานได้ยาก ร้อยละ 27.79 ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งานของโครงสร้างหน้าเว็บไซต์ ร้อยละ 25.45

Independent Study Title Consumer Behavior and Satisfaction of Electronic
Banking Services of Kasikornbank Public Company
Limited in Mueang District, Chiang Rai Province

Author Mr. Ronnakorn Vadtanapong

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Lect. Dr. Anaspree Chaiwan	Advisor
Lect. Dr. Chaiwat Nimanussornkul	Co-advisor

ABSTRACT

250719

This research aimed to study the consumer behavior and satisfaction of the electronic banking services of Kasikornbank Public Company Limited, including consumer problems and obstacles of using the electronic banking services. The study was done using primary data collected from questionnaires distributed to 385 consumers who were generally people with savings or current accounts with Kasikornbank (K-Cyber Banking) in Mueang District, Chiang Rai Province. The information was analyzed using descriptive statistics and the Logit Model, by maximum likelihood estimates (MLE) and marginal effects.

The study was divided into 5 parts including general information, behavior of using electronic banking services, factors affecting satisfaction of using electronic banking services, Logit Model analysis, and problems with using electronic banking services. The study results found that for the general information, most consumers were female (57.66 percent), aged between 21 – 30 years old (50.13 percent), held a bachelor's degree (59.74 percent), worked as a private company employee (51.95 percent), had an income not exceeding 10,000 baht per month (38.44 percent), and were single (56.62 percent). For the behavior of using electronic banking services, most consumers learned about the services from bank employees (52.47 percent), used

the services at home (72.47 percent), used the internet 1 – 3 hours per day (51.43 percent), used the electronic banking services to do transactions with amounts of money not exceeding 1,000 baht per time (43.63 percent), and the top reason for using electronic banking services of Kasikornbank Public Company Limited was that the users chose electronic banking services because of its convenience (94.29 percent). For factors affecting the satisfaction of electronic banking services, it was found that the consumers were satisfied with the products, prices, distribution channels and marketing promotions at a high level with total means of 4.06, 4.12, 4.21, and 3.90, respectively. The results of the Logit Model analysis found that factors affecting consumer satisfaction towards using electronic banking services were statistically significant at the 0.01 level. These factors included the security of the electronic banking services and the procedures of using the electronic banking services. Factors with a statistically significant at the 0.01 level included the design of the electronic banking services website, the electronic banking services system fees, the educational level of electronic banking services consumers, and the gender of the electronic banking services consumers. For problems of using electronic banking services, it was found that for the sample group, the top 3 problems faced were; 1) the frequent problems when trying to access the website (37.66 percent), 2) format of the services were too complex or difficult to access (27.79 percent), and 3) users did not understand the procedures for accessing the website structures (25.45 percent).

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
 บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	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	18
(Estimation of Regression Models with Dummy Dependent Variables)	
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 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิต (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 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิต (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 และสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ปี 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	การทดสอบแบบจำลองโลจิต (Logit) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Estimates และ Marginal Effect	82

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ 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