

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 ขอบเขตการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์	10
1.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	10
1.7 แผนดำเนินการศึกษาวิจัย	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ TFB e-Internet Banking	12
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับตลาดบริการ	15
2.3 แนวคิดการจัดการธุรกิจบริการ	18
2.4 ทฤษฎีสวนประสมทางการตลาด	19
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.6 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	22

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและตัวอย่างของการวิจัย	24
3.2	แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา	24
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	24
3.4	สถานที่ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.6	การรายงานผลการศึกษา	28
บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	57
5.1	สรุป	57
5.2	ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม		60
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	62
ประวัติผู้เขียน		71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	30
3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	31
4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	32
5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	33
6 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
7 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
8 ข้อมูลที่เกี่ยวกับประเภทการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
9 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
10 ข้อมูลที่เกี่ยวกับประเภทการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
11 ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	38
12 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนธนาคารที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตใช้บริการในปัจจุบัน	39
13 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	39
14 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	41
15 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	43
16 ความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	46
17 ปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	47
18 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์	49
19 ข้อมูลความสนใจและความต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	49
20 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	50

21 ผลการทดสอบค่า χ^2 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	53
22 ผลการทดสอบค่า χ^2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	54
23 ผลการทดสอบค่า χ^2 ความสนใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	56

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation 3 decision process)	15
2 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษา	23

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University