

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความคิดเห็น ทักษะคิด และความรู้ความเข้าใจ	4
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	5
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10
การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ใช้ในการศึกษาและระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ต	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความยากง่ายของบริการ	30
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	34
ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	44
ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้	54
ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่	68
ส่วนที่ 9 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	78
ส่วนที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผลการศึกษา	107
ข้อค้นพบ	109
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	116
แบบสอบถาม	117
ประวัติผู้เขียน	125

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงการแจกแจงตัวอย่างตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง	12
3.2 แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง	12
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	18
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่	18
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	19
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ	19
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต	20
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	20
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อครั้ง	21
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด	21
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้ในการทำธุรกรรม	22
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเรียงลำดับ 1-3 จากมากไปหาน้อย	23
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางช่องทางปกติทั่วไป หรือธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือทั้งสองแบบ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 (ก) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	27
4.14 (ข) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะการ ทำงานและการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต	27
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	28
4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ รับรู้ในประโยชน์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	30
4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความ ง่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	32
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา	33
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประ โยชน์ที่ คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายใน การใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	42
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	44
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประ โยชน์ที่ คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่าย ในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	50
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

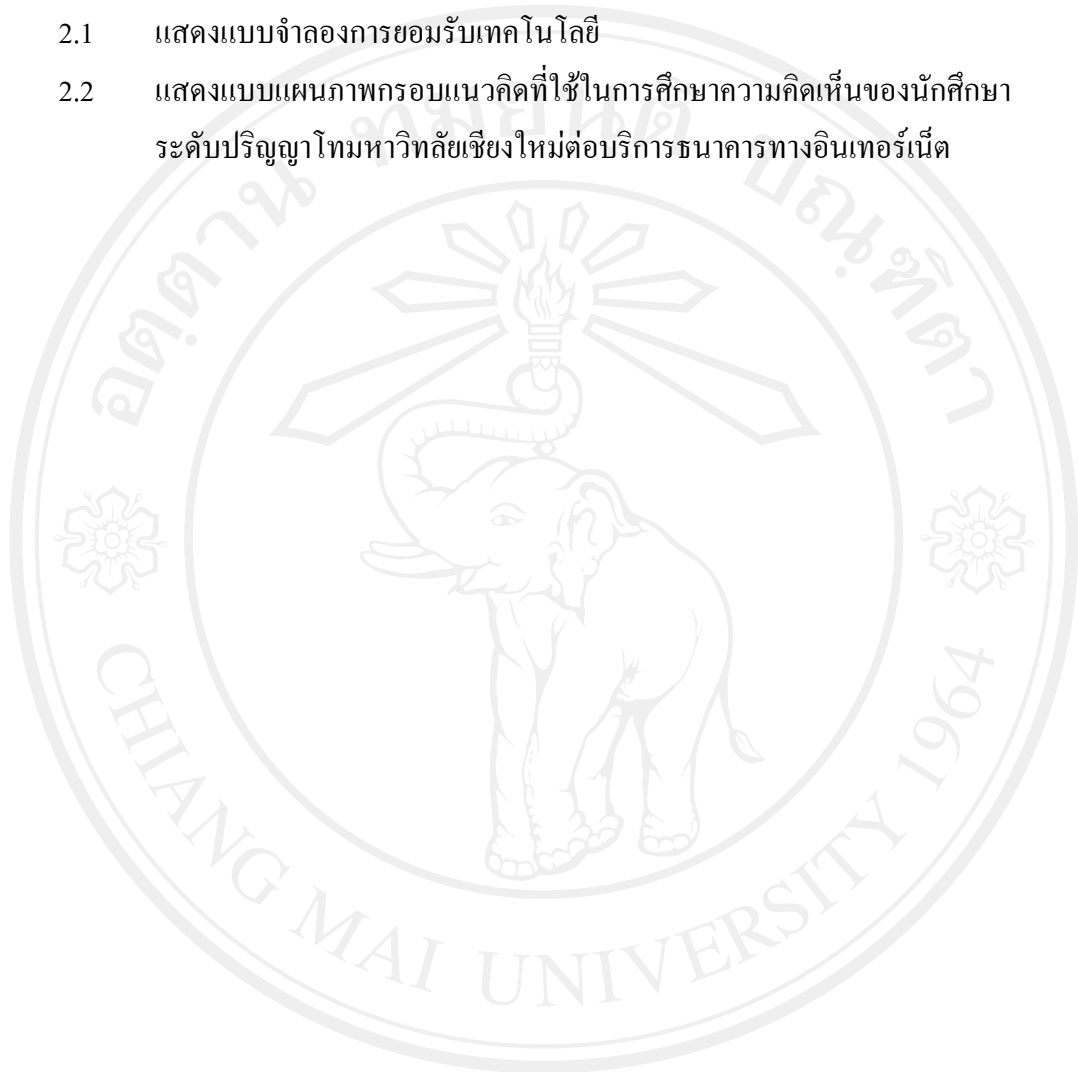
ตาราง	หน้า
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	54
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	58
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	62
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	65
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่	68
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่	71
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่	74
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่	76
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ	78
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ	81
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ	84
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ	86
4.39 แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณของ ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.1 แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการ	91
5.2 แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	95
5.3 แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	100
5.4 แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	104

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	5
2.2	แสดงแบบแผนภาพกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved