สารบาญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบาญตาราง	ญ
สารบาญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	20
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมทาง อินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม และประโยชน์ของธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	24

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	28
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	79
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	107
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผล	134
ข้อค้นพบ	138
ข้อเสนอแนะ	141
ข้อจำกัดในการศึกษา	144
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก	148
ประวัติผู้เขียน	159

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง และจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคาร ที่ใช้บริการ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	23
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น ว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	24
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ในบริการที่มีในการทำธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล ที่ทำให้รู้จักธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามความคิดเห็น เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	27
13	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านผลิตภัณฑ์ของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	28
14	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านราคาของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	30
15	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	31
16	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านบุคลากรของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	34
18	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านกายภาพของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	36
19	แสดงจำนวน ร้อยและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบ ในด้านกระบวนการของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	37
20	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
21	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
22	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
23	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพ จำแนกตามระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	58

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง		หน้า
31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพ จำแนกตาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม การเลือกใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	66
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงิน ในการทำรายการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง	67
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าธรรมเนียม โดยเฉลี่ยในการทำรายการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง	68
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	69
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อเดือน	70
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ ในการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	70
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวโน้มปริมาณการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอนาคต	71
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำ บุคคลอื่นให้มาใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	71
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการ ใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อเดือน จำแนกตามการศึกษา	72
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการ ใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อเดือน จำแนกตามการอาชีพ	73
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ในการ ใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามการศึกษา	74

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง		หน้า
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามอาชีพ	75
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามการศึกษา	76
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามอาชีพ	77
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	79
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านราคาของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	80
50	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	81
51	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	82
52	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านบุคลากรของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	83
53	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านกายภาพของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	84
54	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านกระบวนการของบริการธุรกรรมอินเตอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	85
55	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	86
56	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	87
57	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	88

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง		หน้า
58	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	90
59	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	92
60	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	94
61	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	95
62	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	97
63	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	98
64	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	99
65	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	100
66	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	102
67	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	103
68	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	105
69	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
70	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	117
71	แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาโดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	125

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง		หน้า
72	แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาโดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	130
73	แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและปัญหา จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ	139
74	แสดงรายละเอียดปัจจัยย่อยความพึงพอใจอันดับแรกและอันดับสุดท้าย และปัญหาอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	139

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญภาพ

รูป	หน้า
1 องค์ประกอบของทัศนคติ	8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved