

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ระยะเวลาในการศึกษา	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผล	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ทักษะคดีที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	25
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	51
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามสถานภาพการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผล	76
ข้อค้นพบ	77
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ข เฉลยคำตอบที่ถูกต้องของการวัดความรู้เกี่ยวกับประเภทเงินอิเล็กทรอนิกส์ (จากตารางที่ 10)	92
ภาคผนวก ค เฉลยคำตอบที่ถูกต้องของการวัดความรู้ความเข้าใจด้านความรู้ทั่วไปของบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์(จากตารางที่ 14)	93
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและขนาดตัวอย่างของประชากรในกรุงเทพมหานคร	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามประสบการณ์การใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักประเภทของเงินอิเล็กทรอนิกส์	25
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้เกี่ยวกับประเภทเงินอิเล็กทรอนิกส์	26
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	27
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่รู้จักบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	28
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตอบคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	29
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจด้านความรู้ทั่วไปของบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	31
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องจากการวัดความรู้ความเข้าใจของบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	34
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามบุคคลที่มีอิทธิพลมีต่อการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	37
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	38
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	39
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	40
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อหรือบริการ	41
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้ในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยต่อเดือน	42
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	43
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคาดหวังในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์กับบริการ	44
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัญหาที่พบในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	45
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	45
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านแนวโน้มในอนาคตที่จะใช้บริการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

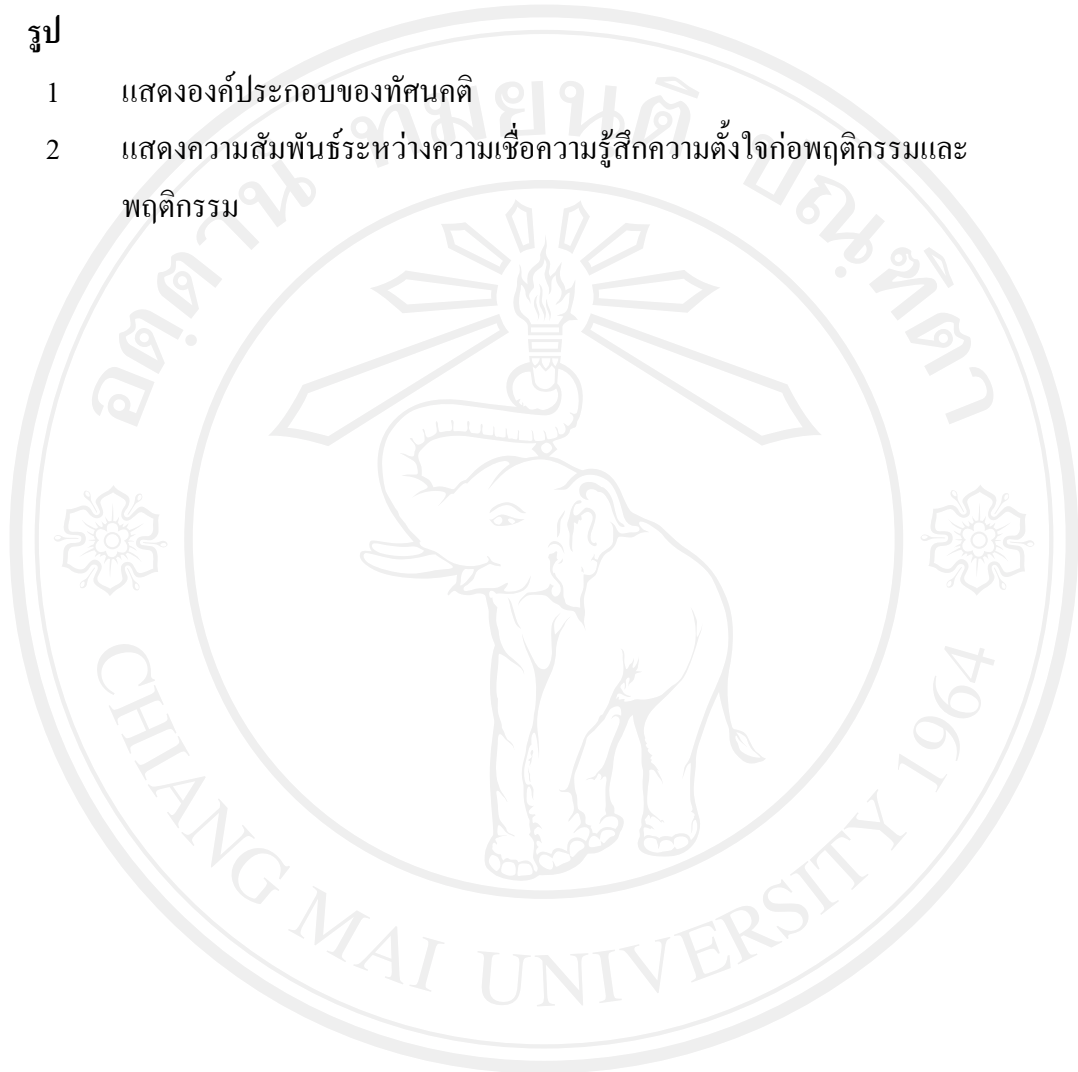
ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสนใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	46
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่สนใจในการใช้บริการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	47
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	48
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	49
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มธุรกิจที่มีผลต่อการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	50
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	51
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	52
35 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	53
36 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	54
37 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	55
38 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	56
39 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	58
40 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	60
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	62
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งที่รู้จักบริการเงิน อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	64
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการตอบคำถามเพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	66
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านความรู้ ทั่วไปจำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	68
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านความคิด จำแนกตามสถานภาพการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์	70

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ	6
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อความรู้สึกรู้สึกความตั้งใจก่อพฤติกรรมและพฤติกรรม	7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved