

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญแผนภูมิ.....	(11)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
2. แนวความคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	7
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์.....	11
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์.....	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
สรุปผลการวิจัยและสมมติฐาน.....	23

3. วิธีการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	27
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4. ผลการวิจัย.....	37
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การวิเคราะห์ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์.....	41
การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	43
การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์.....	45
การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์.....	51
การวิเคราะห์ความต้องการการปรับปรุงการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์.....	55
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน.....	57
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผลการวิจัย.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	75
ภาคผนวก	81
ก. สถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย	82

ข. ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน	83
ค. ตารางแสดงค่าอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และแบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์.....	84
ง. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	88
จ. ตารางแสดงค่าเฉลี่ย.....	94
บรรณานุกรม.....	98
ประวัติการศึกษา.....	110