

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(8)
สารบัญภาพประกอบ .....	(10)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย .....	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
1.4 คำนียามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง .....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 รูปแบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบคิงและโมบายแบบคิง.....	7
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	8
2.2.1 การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM).....	8
2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (A Theory of Planned Behavior: TPB).....	10
2.2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ (Innovation Diffusion Theory).....	12
2.2.4 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Service Quality).....	13
2.2.5 ความภักดี(Loyalty).....	18

2.3 การสร้างความผูกพันทางการเงิน.....	19
2.4 การสร้างความผูกพันทางด้านคุณภาพการบริการที่ดีของระบบ.....	22
2.5 การสร้างความผูกพันทางการตอบสนองความต้องการลูกค้า.....	24
2.6 การสร้างความผูกพันด้วยความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้า .....	27
2.7 การสร้างความภาคภูมิใจ.....	28
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31
3. วิธีการวิจัย.....	35
3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ .....	35
3.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	36
3.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ.....	39
3.3.1 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ.....	39
3.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.4 เทคนิควิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	42
4. ผลการวิจัย.....	43
4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ .....	43
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัย.....	45
4.3 การประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือ.....	49
4.4 การเปรียบเทียบ Factor Loading .....	50
4.5 การวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้ บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง.....	53
4.6 การทดสอบสมมติฐาน .....	55
4.7 กรอบแนวคิดในการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน	60
5. สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ .....	65
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	65
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	71
5.3 ข้อเสนอแนะเชิงบริการ.....	71

5.4 ข้อเสนอเพื่องานวิจัยในอนาคต.....	73
ภาคผนวก .....	74
ภาคผนวก ก .....	75
ภาคผนวก ข .....	76
ภาคผนวก ค.....	79
ภาคผนวก ง.....	82
ภาคผนวก จ.....	85
ภาคผนวก ฉ.....	88
บรรณานุกรม.....	94
ประวัติการศึกษา.....	105