

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
ขอบเขตของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดด้านการบริการ	9
แนวความคิดด้านความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและบริการ	11
แนวความคิดเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	14
แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการ	16
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
ภาคสรุป	30
กรอบแนวความคิด	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
สถานที่ในการวิจัย	32
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	32

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	34
การทดสอบแบบสอบถาม	35
ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก สอ.ชกส.	40
ตอนที่ 2 การใช้บริการของสมาชิก บริการที่สมาชิกรับทราบข้อมูล สอ.ชกส. และ บริการ สอ.ชกส. ที่สมาชิกรู้สึกสนใจ	46
ตอนที่ 3 ความเข้าใจการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิก สอ.ชกส.	55
ตอนที่ 4 ความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิก สอ.ชกส.	58
ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิก สอ.ชกส.	63
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผลการวิจัย	69
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	69
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก ความต้องการใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการต่าง ๆ ผ่าน บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	77
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	กลุ่มตัวอย่าง ที่ศึกษา	33
2	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามเพศ	39
3	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามอายุ	41
4	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	41
5	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามสถานภาพ	42
6	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามตำแหน่งสมาชิก	43
7	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามระดับการศึกษา	43
8	ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งาน	44
9	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	45
10	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการเข้าใช้เว็บไซต์ สอ.รทส.	45
11	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามส่วนงานที่ปฏิบัติงาน	46
12	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการให้บริการเงินฝาก	47
13	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการให้บริการเงินกู้	48
14	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการให้บริการทะเบียนสมาชิก	50
15	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการให้บริการประชาสัมพันธ์	51
16	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการใช้สื่อประชาสัมพันธ์	53
17	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามความสนใจสื่อของสมาชิก	54
18	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการรับรู้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)	55
19	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการเข้าใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)	56
20	จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามความสนใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)	57

ตาราง	หน้า
21 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามความต้องการสมัครการใช้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	58
22 ระดับความต้องการสมัครการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	59
23 ความต้องการใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการต่าง ๆ ผ่านบริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	62
24 จำนวนและร้อยละของปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบบริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	64
25 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการใช้ระบบบริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	65

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- | | | |
|---|---------------------------------|----|
| 1 | ระบบ Internet Banking | 5 |
| 2 | กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ | 11 |
| 3 | กรอบแนวความคิด | 31 |