

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญตาราง	(7)

บทที่

1.	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3	ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4	นิยามศัพท์	3
1.5	ระเบียบวิธีวิจัย	4
1.6	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2.	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1	แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	5
2.2	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.3	ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม	10
2.4	ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร	17
2.5	ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	18
2.6	ระบบการรักษาความปลอดภัย	24
2.7	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
3.1 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.1.1 ประชากรที่ศึกษา.....	28
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 การสุ่มตัวอย่าง.....	29
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.3.1 ตัวแปรอิสระ.....	30
3.3.2 ตัวแปรตาม.....	30
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.5 การให้คะแนนระดับของการวัด.....	32
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.7 สมมติฐานการวิจัย.....	38
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน.....	39
4. ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของลูกค้าธนาคารรายบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Internet Banking).....	45
4.2.1 สถานที่ใช้บริการธุรกรรมออนไลน์.....	45
4.2.2 ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์.....	45
4.2.3 บริการธุรกรรมออนไลน์.....	46
4.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์.....	47
4.2.5 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการธุรกรรมออนไลน์.....	48
4.3 ทศนคติต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์.....	51
4.4 พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์.....	53
4.4.1 พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์.....	53
4.4.2 การประชาสัมพันธ์.....	54

4.4.3	ความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับ ธุรกรรมออนไลน์.....	55
4.5	การทดสอบสมมติฐาน.....	57
4.5.1	<u>สมมติฐานข้อที่ 1</u> : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ กับบริการ ธุรกรรมออนไลน์ต่างๆที่ลูกค้าธนาคารรายบุคคลมักใช้....	57
4.5.2	<u>สมมติฐานข้อที่ 2</u> : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ กับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ต่างๆที่ลูกค้า ธนาคารรายบุคคลเคยประสบ.....	62
4.5.3	<u>สมมติฐานข้อที่ 3</u> : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ เหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าธนาคารรายบุคคลใช้บริการธุรกรรม ออนไลน์	69
4.5.4	<u>สมมติฐานข้อที่ 4</u> : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติของลูกค้าธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความ ปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	76
4.5.5	<u>สมมติฐานข้อที่ 5</u> : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของลูกค้าธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความ ปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	83
4.5.6	<u>สมมติฐานข้อที่ 6</u> : เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรม ออนไลน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าธนาคารรายบุคคลต่อ การใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์..	90
4.5.7	<u>สมมติฐานข้อที่ 7</u> : เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรม ออนไลน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารรายบุคคล ต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	91
4.5.8	<u>สมมติฐานข้อที่ 8</u> : ทัศนคติของลูกค้าธนาคารรายบุคคลต่อการใช้ อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์มีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารรายบุคคลต่อการใช้ อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	92
4.6	การวิเคราะห์เพิ่มเติม	93

5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	96
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของลูกค้าธนาคารรายบุคคล	96
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Internet Banking)	97
5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์.....	98
5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	98
5.1.5 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	99
5.2 แนวทางการพัฒนาบริการเกี่ยวกับอุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ข้อจำกัดในงานวิจัย	100
5.2.1 การประชาสัมพันธ์.....	100
5.2.2 การส่งเสริมการขาย.....	100
5.2.3 การใช้งานบริการธุรกรรมออนไลน์	101
5.2.4 การให้ความสำคัญกับ Website	101
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	104
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	105
ข. การเปลี่ยนแปลงและอุปสรรค Secure On-Line Banking.....	110
บรรณานุกรม	115
ประวัติการศึกษา.....	118