

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ | (1) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (3) |
| สารบัญตาราง | (7) |
| สารบัญภาพประกอบ | (14) |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 4 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย..... | 5 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม..... | 8 |
| 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ | 9 |
| 2.3 คุณภาพของการให้บริการ | 13 |
| 2.4 ปัจจัยกำหนดพฤติกรรม | 14 |
| 2.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี | 15 |
| 2.6 แนวคิด 3G | 18 |

| | |
|---|-----|
| 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ | 21 |
| 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 32 |
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย..... | 39 |
| 3.1 กลุ่มประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง | 39 |
| 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... | 40 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 41 |
| 3.4 การรวบรวมข้อมูล | 41 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล | 42 |
| 3.6 การให้คะแนนตัวแปร..... | 43 |
| 3.7 ระยะเวลาในการวิจัย | 44 |
| 3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 44 |
| 3.9 สมมุติฐานการวิจัย | 44 |
| 3.10 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมุติฐาน | 53 |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 54 |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 55 |
| 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนมือถือ..... | 59 |
| 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคาร..... | 69 |
| 4.4 การทดสอบสมมุติฐาน..... | 76 |
| 4.5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ | 100 |
| 5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 123 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 123 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง | 128 |
| 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย | 129 |

| | |
|---|-----|
| 5.4 แนวทางการพัฒนาการใช้ธนาคารบนมือถือ..... | 129 |
| 5.5 ข้อเสนอแนะ | 130 |
| บรรณานุกรม | 131 |
| ภาคผนวก | |
| ก. แบบสอบถาม | 135 |
| ประวัติการศึกษา..... | 140 |