

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 คำนิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	5
2.1 ความเป็นมาของธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์	5
2.2 การสมัครใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์	7
2.3 บริการต่างๆบนธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์	8
บทที่ 3 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
3.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	9
3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย	16
4.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา	16
4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
4.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
4.4 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6 การรายงานผลการศึกษา	18
4.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	18
<b>บทที่ 5 ผลการศึกษา</b>	<b>19</b>
5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์	19
5.2 ข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปของผู้ใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์	22
5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมของลูกค้ำส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่	25
5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	35
5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์	42
<b>บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>44</b>
6.1 บทสรุป	44
6.2 ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	49
ประวัติผู้เขียน	60

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
5.1 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	19
5.2 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ	20
5.3 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา	20
5.4 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ	21
5.5 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
5.6 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้	22
5.7 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต	22
5.8 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต	23
5.9 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	24
5.10 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระยะเวลาการเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ต	25
5.11 การรู้จักบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ	26
5.12 สถานที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	27
5.13 บัญชีธนาคารที่ใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	27
5.14 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามบริการที่เคยใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	28
5.15 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน	29
5.16 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามเพศ	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.17 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคาร ไทยพาณิชย์จำแนกตามอายุ	31
5.18 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคาร ไทยพาณิชย์จำแนกตามอาชีพ	32
5.19 สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าส่วนบุคคลใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคาร ไทยพาณิชย์	33
5.20 การแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศของลูกค้า	34
5.21 ลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารอื่น	34
5.22 สิทธิประโยชน์ของการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าทราบ	35
5.23 ประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	36
5.24 การรู้จักระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	37
5.25 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของผู้ใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต	38
5.26 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	39
5.27 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ	40
5.28 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ	41
5.29 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	42
5.30 ปัญหาความขัดข้องของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตพบ	43