

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยข้อมูลได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 สาขาๆ ละ 15 ราย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 360 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1.1 เพศ

ข้อมูลจากตาราง 4.1 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 58.06 เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.94

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	151	41.94
หญิง	209	58.06
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.2 อายุ

ข้อมูลจากตาราง 4.2 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 40.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 22.50 ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 22.22 ถัดมาช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.22 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 6.94 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.11

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	25	6.94
21 – 30 ปี	144	40.00
31 – 40 ปี	81	22.50
41 – 50 ปี	80	22.22
51 – 60 ปี	26	7.22
มากกว่า 60 ปี	4	1.11
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

ข้อมูลจากตาราง 4.3 ซึ่งให้เห็นว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 61.39 รองลงมาคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 13.33 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 11.39 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 7.78 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 3.89 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 2.22

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	8	2.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28	7.78
อนุปริญญา/ปวส.	41	11.39
ปริญญาตรี	221	61.39
ปริญญาโท	48	13.33
ปริญญาเอก	14	3.89
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.4 อาชีพ

ข้อมูลจากตาราง 4.4 ซึ่งให้เห็นว่าอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 32.22 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ ร้อยละ 27.50 ถัดมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 15.56 อันดับต่อมาเป็นเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.44 และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น แพทย์ หนายความ สถาปนิก ร้อยละ 5.28

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	116	32.22
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	99	27.50
นักเรียน/นักศึกษา	56	15.56
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว	36	10.00
รับจ้างทั่วไป	34	9.44
อาชีพอื่นๆ	19	5.28
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลจากตาราง 4.5 ซึ่งให้เห็นว่ารายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ถึงร้อยละ 35.28 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 28.89 ช่วงรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 17.22 รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.94 ถัดมามีรายได้ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 5.56 และมีรายได้มากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.11

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	127	35.28
10,001 – 20,000 บาท	104	28.89
20,001 – 30,000 บาท	62	17.22
30,001 – 50,000 บาท	43	11.94
50,001 – 100,000 บาท	20	5.56
มากกว่า 100,000 บาท	4	1.11
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.6 การเริ่มรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.6 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ระบุว่ามิบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากเพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักแนะนำให้มากที่สุด ถึงร้อยละ 41.11 รองลงมาทราบพนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 31.39 ถัดมาทราบมาจากเว็บไซต์ของธนาคาร ร้อยละ 28.06 ทราบจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ธนาคาร ร้อยละ 23.89 ทราบจากสื่อโฆษณา

ทางวิทยุหรือโทรทัศน์ ร้อยละ 19.72 และทราบโดยวิธีการอื่น ๆ เช่น ทดลองใช้เองและหาข้อมูลด้วยตัวเอง ร้อยละ 4.44

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามการเริ่มรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การเริ่มรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ	148	41.11
พนักงานธนาคารแนะนำ	113	31.39
จากเว็บไซต์ของธนาคาร	101	28.06
จากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ธนาคาร	86	23.89
โฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์	71	19.72
อื่นๆ	16	4.44

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.1.7 ธนาคารที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลจากตาราง 4.7 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่เลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 100.00 เนื่องจากสอบถามจากผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน รองลงมาเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 31.94 ถัดมาเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 18.61 และของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 11.67 เลือกใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 3.61 และร้อยละ 1.67 ใช้บริการของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3.33 ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารอื่น ๆ เช่น ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารธนชาติ ธนาคารซีทีแบงก์ (ประเทศไทย) ธนาคารเอชเอสบีซี (ประเทศไทย) และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) เป็นต้น

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามธนาคาร
ที่ผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเลือกให้บริการ

ธนาคารที่เลือกให้บริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	360	100.00
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	115	31.94
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	67	18.61
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	42	11.67
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	13	3.61
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	9	2.50
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	6	1.67
ธนาคารอื่น ๆ	12	3.33

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.1.8 สถานที่ที่ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลจากตาราง 4.8 นี้ให้เห็นว่าสถานที่ที่ผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เลือกให้บริการมากที่สุดคือที่
ทำงาน ร้อยละ 61.11 รองลงมาคือที่บ้าน ร้อยละ 37.22 ลำดับต่อมา คือที่ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป
ร้อยละ 28.06 ในสถานศึกษา ร้อยละ 8.33 ที่ร้านอาหารหรือร้านกาแฟ ร้อยละ 6.67 และ สถานที่
อื่น ๆ อีกร้อยละ 2.22 เช่น จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า หรือ หน้าโรง
ภาพยนตร์ เป็นต้น

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

สถานที่ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่ทำงาน	220	61.11
ที่บ้าน	134	37.22
ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	101	28.06
สถานศึกษา	30	8.33
ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ	24	6.67
สถานที่อื่น ๆ	8	2.22

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.1.9 สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.9 ซึ่งให้เห็นว่าสาเหตุที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร เพราะสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และประหยัดเวลา/ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถึงร้อยละ 88.06 รองลงมา คือ มีความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงิน ร้อยละ 43.06 สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกประเภทเหมือนที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 31.67 และมีอัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ร้อยละ 24.17 อันดับต่อมาคือ ขั้นตอนในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 23.06 มีพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ ร้อยละ 21.94 และธนาคารมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 6.94

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสาเหตุ
ที่เลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สะดวกในการติดต่อกับธนาคารเพราะสามารถใช้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	317	88.06
ประหยัดเวลา/ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	317	88.06
มีความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงิน	155	43.06
สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกประเภทเหมือนที่ ธนาคาร	114	31.67
อัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร	87	24.17
ขั้นตอนในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	83	23.06
มีพนักงานธนาคาร/ พนักงาน Call Center ที่สามารถให้ คำแนะนำปรึกษาได้	79	21.94
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	25	6.94

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.1.10 ลักษณะที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.10 ซึ่งให้เห็นว่าลักษณะของบริการที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เลือกใช้มากที่สุด คือ บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 84.72 รองลงมาได้แก่ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ หรือชำระค่าบัตรเครดิต (Bill Payment) ร้อยละ 55.56 บริการสอบถามยอดคงเหลือ หรือสอบถามสถานะบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 45.00 อันดับต่อมาเป็นบริการโอนเงินระหว่างบัญชี ร้อยละ 43.61 และบริการเติมเงินมือถือ ร้อยละ 42.78 ส่วนบริการสอบถามรายการเดินบัญชี (Statement) คิดเป็นร้อยละ 42.22 และใช้บริการซื้อ-ขายกองทุนเปิดของ

ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Easy Fund) ร้อยละ 17.18 ส่วนการใช้บริการใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) มีผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 6.39 และอันดับสุดท้ายบริการอายัดเช็ค (สำหรับบัญชีเดินสะพัด) คิดเป็น ร้อยละ 4.17

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามลักษณะที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลักษณะที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก	305	84.72
ชำระค่าสินค้าและบริการ/บัตรเครดิต (Bill Payment)	200	55.56
สอบถามยอดคงเหลือ/ สถานะบัตรเครดิต	162	45.00
บริการโอนเงินระหว่างบัญชี	157	43.61
เติมเงินมือถือ	154	42.78
สอบถามรายการเดินบัญชี (Statement)	152	42.22
บริการซื้อ-ขายกองทุนเปิดไทยพาณิชย์ (SCB Easy Fund)	64	17.18
บริการใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill)	23	6.39
อายัดเช็ค (สำหรับบัญชีเดินสะพัด)	15	4.17

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.1.11 ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.11 ซึ่งให้เห็นว่าระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือใช้บริการมาแล้วเป็นเวลา 2 ปี ร้อยละ 40.28 รองลงมาคือใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.72 ใช้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.94 และใช้บริการมาแล้วเป็นเวลา 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.56 และอันดับสุดท้ายใช้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลา 4 ปี ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	125	34.72
2 ปี	145	40.28
3 ปี	38	10.56
4 ปี	9	2.50
5 ปีขึ้นไป	43	11.94
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.12 ความถี่ต่อเดือนในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.12 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความถี่ต่อเดือนในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนระหว่าง 1 – 3 ครั้ง/เดือน สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 37.22 รองลงมาใช้บริการจำนวน 4 – 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.44 จำนวน 7 – 9 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 19.44 และความถี่ในการใช้บริการจำนวนมากกว่า 9 ครั้ง/เดือน น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.89

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ความถี่ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง/เดือน	134	37.22
4 – 6 ครั้ง/เดือน	88	24.44
7 – 9 ครั้ง/เดือน	70	19.44
มากกว่า 9 ครั้ง/เดือน	68	18.89
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.13 จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.13 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อครั้งมียอดเงินไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมา คือ จำนวนเงินระหว่าง 5,001 – 15,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.44 จำนวนเงินระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.50 ถัดมาเป็นจำนวนเงินระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.67 จำนวนเงินระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.33 ส่วนจำนวนเงินระหว่าง 30,001 – 40,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.39 จำนวนเงินเฉลี่ยระหว่าง 40,001 – 50,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.11 และลำดับสุดท้ายคือจำนวนเงินเฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.39

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	141	39.17
5,001 – 10,000 บาท	106	29.44
10,001 – 15,000 บาท	63	17.50
15,001 – 20,000 บาท	24	6.67
20,001 – 30,000 บาท	12	3.33
30,001 – 40,000 บาท	5	1.39
40,001 – 50,000 บาท	4	1.11
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	5	1.39
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.14 ค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.14 ซึ่งให้เห็นว่าค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉลี่ยส่วนมากไม่เกิน 20 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมระหว่าง 21 – 30 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.89 ลำดับต่อมาเสียค่าธรรมเนียมระหว่าง 31 – 40 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.00 เสียค่าธรรมเนียมระหว่าง 40 – 50 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.61 และลำดับสุดท้ายเสียค่าธรรมเนียมมากกว่า 50 บาท/ครั้ง น้อยที่สุดร้อยละ 0.83

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 บาท/ครั้ง	240	66.67
21 – 30 บาท/ครั้ง	86	23.89
31 – 40 บาท/ครั้ง	18	5.00
40 – 50 บาท/ครั้ง	13	3.61
มากกว่า 50 บาท/ครั้ง	3	0.83
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.15 ปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

ข้อมูลจากตาราง 4.15 ซึ่งให้เห็นว่าปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะมีปริมาณการใช้มากขึ้น ถึงร้อยละ 74.17 รองลงมาจะใช้เท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 24.44 และมีปริมาณการใช้ลดลงน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.39

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

ปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในอนาคต	จำนวนผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้มากขึ้น	267	74.17
ใช้เท่าเดิม	88	24.44
ใช้ลดลง	5	1.39
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.1.16 การแนะนำให้บุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากตาราง 4.16 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันส่วนมากจะแนะนำให้บุคคลที่รู้จักมาใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 56.67 เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมาร้อยละ 35.28 อาจจะมีการแนะนำให้บุคคลที่รู้จักใช้บริการ อีกร้อยละ 35.28 ยังไม่แน่ใจ และลำดับสุดท้ายร้อยละ 0.83 อาจจะไม่แนะนำต่อ เนื่องจากยังไม่แน่ใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามการแนะนำให้บุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การแนะนำให้บุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	204	56.67
อาจจะแนะนำ	127	35.28
ไม่แน่ใจ	26	7.22
อาจจะไม่แนะนำ	3	0.83
รวม	360	100.00

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาด

4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทาง
อินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ข้อมูลจากตาราง 4.17 ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ
ปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ/มีความถูกต้องของ
ข้อมูลสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.45) รองลงมา คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.42)
มีความปลอดภัยในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่
หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย = 4.25) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารมีรูปแบบการให้บริการที่
ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) มีรูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย / ไม่ซับซ้อน / เข้าใจ
ง่าย และมีการบริการหลังการขายที่ดี เช่น มีคู่มือแนะนำการให้บริการ มีจดหมายสอบถาม/แจ้ง
บริการให้ทราบ หรือเมื่อมีปัญหาสามารถสอบถามพนักงานธนาคารได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.20
เท่ากัน) เว็บไซต์มีความทันสมัย / สวยงาม / น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และสุดท้ายมีการปรับปรุง
ข้อมูลและบริการให้ทันสมัยเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
ให้บริการที่มีคุณภาพ/มีความถูกต้องของข้อมูล	4.45	0.63	มาก
มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.42	0.61	มาก
มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.31	0.68	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย	4.25	0.67	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารมีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.24	0.72	มาก
มีรูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย / ไม่ซับซ้อน / เข้าใจง่าย	4.20	0.71	มาก
มีการบริการหลังการขายที่ดี เช่น มีคู่มือแนะนำการให้บริการ มีจดหมายสอบถาม/แจ้งบริการให้ทราบ หรือเมื่อมีปัญหาสามารถสอบถามพนักงานธนาคารได้สะดวก	4.20	0.77	มาก
เว็บไซต์มีความทันสมัย / สวยงาม / น่าสนใจ	4.16	0.79	มาก
มีการปรับปรุงข้อมูลและบริการให้ทันสมัยเสมอ	4.14	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	0.61	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.2.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)

ข้อมูลจากตาราง 4.18 ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี (ค่าเฉลี่ย = 4.41) รองลงมาคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมการเรียกดูข้อมูลรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ไม่มีค่าธรรมเนียมบริการเติมเงินมือถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชี (ค่าเฉลี่ย = 4.13) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ / บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย = 4.08)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี	4.41	0.79	มาก
ไม่มีค่าธรรมเนียมการเรียกดูข้อมูลรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	4.37	0.70	มาก
ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการแรกเข้า	4.32	0.84	มาก
ไม่มีค่าธรรมเนียมบริการเติมเงินมือถือ	4.18	0.79	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชี	4.13	0.76	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ / บัตรเครดิต	4.08	0.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	0.80	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.2.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ข้อมูลจากตาราง 4.19 ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่สาขาของธนาคารได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) รองลงมาคือ มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ และสามารถสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 4.39) และขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก มีความปลอดภัย และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.38) สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 4.31) และการอนุมัติรายการสมัครใช้บริการที่สาขาเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.21)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการและสามารถสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.48	0.67	มาก
สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง	4.39	0.67	มาก
สามารถสมัครใช้บริการที่สาขาของธนาคารได้ทั่วประเทศ	4.38	0.70	มาก
ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก / มีความปลอดภัย / รวดเร็ว	4.31	0.69	มาก
การอนุมัติรายการสมัครใช้บริการที่สาขาเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว	4.21	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.68	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ข้อมูลจากตาราง 4.20 ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี (ค่าเฉลี่ย = 4.48) รองลงมา มีพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.39) และมีรายการส่งเสริมการให้บริการสมัครสมาชิก เช่น แจกของที่ระลึกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการปัจจุบัน (ตามเงื่อนไขการร่วมรายการ) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 4.38) มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ

ใบปลิว หรือมีป้ายโฆษณาติดประกาศ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 4.21)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี	4.48	0.67	มาก
มีพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	4.39	0.67	มาก
มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของที่ระลึกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบัน (ตามเงื่อนไขการร่วมรายการ) เป็นต้น	4.38	0.70	มาก
มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ / ใบปลิว หรือมีป้ายโฆษณาติดประกาศ	4.31	0.69	มาก
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น	4.21	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.68	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร (People)

ข้อมูลจากตาราง 4.21 ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.27) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มี

ความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย = 4.41) รองลงมา พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม (ค่าเฉลี่ย = 4.34) และพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.29) พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.22) พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center สามารถตอบคำถาม จัดหาข้อมูล และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.20) และมีพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ เป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย = 4.13)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	4.41	0.72	มาก
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม	4.34	0.74	มาก
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ	4.32	0.73	มาก
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี	4.29	0.72	มาก

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีบุคลิก น่าเชื่อถือ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.24	0.64	มาก
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	4.22	0.76	มาก
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center สามารถตอบคำถาม จัดหาข้อมูล และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ	4.20	0.76	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการ	4.13	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	0.73	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)

ข้อมูลจากตาราง 4.22 นี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจสูงที่สุดใน เรื่องของระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) อันดับต่อมาคือ การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.28) รองลงมา คือ สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ต่อมา คือ มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่ป้องกัน การฉ้อโกง โดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และ มีความพึงพอใจขั้นตอนใน

การเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน เป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
มีระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก	4.32	0.70	มาก
การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้รวดเร็วและถูกต้อง	4.28	0.74	มาก
สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	4.26	0.75	มาก
มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่ป้องกันการถือโกง โดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค เป็นต้น	4.25	0.71	มาก
ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสะดวกรวดเร็ว/ใช้งานง่าย/ไม่ซับซ้อน	4.20	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	0.73	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.2.7 ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical Evidence Presentation)

ข้อมูลจากตาราง 4.23 นี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) รองลงมาคือ พึงพอใจที่

ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ฟังพอใจเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ การใช้กราฟฟิคที่มีความน่าสนใจ สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการได้เป็นลำดับต่อมา (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และลำดับสุดท้าย คือ ฟังพอใจในเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัยและสามารถให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกายภาพของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.61	0.69	มากที่สุด
ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	4.21	0.75	มาก
การออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิคที่ใช้มีความน่าสนใจ สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการได้	4.15	0.82	มาก
เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว	4.14	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.76	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.3 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลจากตาราง 4.24 แสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย = 1.84) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่มั่นใจหากเกิดข้อผิดพลาดจากระบบคอมพิวเตอร์จนทำให้เกิดความเสียหาย และธนาคารไม่รับผิดชอบสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 2.05) ไม่มีการแจกของรางวัลหรือของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ เป็นปัญหารองลงมา (ค่าเฉลี่ย = 1.93) ลำดับต่อมาเป็นปัญหาการเข้า Web Site หรือระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหาบ่อยครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 1.92) ปัญหาลำดับที่ 4 คือ รูปแบบหรือประเภทของการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารยังไม่หลากหลายหรือยังไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 1.88) พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่มีความเต็มใจในการช่วยเหลือ หรือไม่มีความพร้อมในการให้บริการ เป็นปัญหาถัดมา (ค่าเฉลี่ย = 1.88) ปัญหาลำดับที่ 6 คือ ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 1.87) ถัดมาเป็นปัญหาที่ผู้บริการไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคล หรือเกิดความผิดพลาดทางเทคนิค (ค่าเฉลี่ย = 1.87) ความไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน หรือระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย = 1.85) ส่วนปัญหาต่อมาคือ พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาพนักงานธนาคารหรือพนักงาน Call Center ไม่สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน = 1.85) ปัญหาลำดับที่ 11 คือ ไม่มั่นใจในความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลทางการเงินจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 1.84) ลำดับต่อมา คือ ประเภทของบัญชีเงินฝากที่ธนาคารระบุให้ใช้ได้ในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีน้อยเกินไป และปัญหาข้อจำกัดในการปรับปรุงข้อมูลบริการด้วยตนเอง เช่น การเพิ่มวงเงินในการโอนเงินระหว่างบัญชี การเพิ่มบัญชีบุคคลอื่นในระบบ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน = 1.82) ส่วนปัญหาเรื่องความไม่สะดวก ความล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูล และปัญหาเว็บไซต์ล้าสมัย ไม่สวยงาม ไม่น่าสนใจ เป็นลำดับถัดมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน = 1.79) ต่อมาเป็น ปัญหาที่ไม่ได้รับความสะดวกในการสมัครใช้

บริการ ขั้นตอนการสมัครใช้บริการที่สาขานาคารมีความยุ่งยากและอนุมัติการสมัครใช้บริการ
ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย = 1.78) ลำดับต่อมาเป็นปัญหาของรูปแบบการของให้บริการที่ซับซ้อน หรือเข้าไป
ใช้งานได้ยาก ปัญหาเกี่ยวกับชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือลดลง และ
ปัญหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัย ทำให้ได้รับบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ = 1.76) ลำดับสุดท้ายเป็นปัญหาของ อัตราค่าธรรมเนียมการทำรายการโอนเงินระหว่างบัญชี
ชำระค่าสินค้าและบริการ / บัตรเครดิต (Bill Payment) สูงกว่าของธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย = 1.67)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการ
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับของปัญหาและอุปสรรคของ ผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
ไม่มั่นใจหากเกิดข้อผิดพลาดจากระบบคอมพิวเตอร์จนทำให้ เกิดความเสียหาย และธนาคารไม่รับผิดชอบ	2.05	0.92	น้อย
ไม่มีการแจกของรางวัล/ของสมนาคุณแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ	1.93	0.94	น้อย
การเข้า Web Site/ระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหา บ่อยครั้ง	1.92	0.79	น้อย
รูปแบบ/ประเภทของการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารยังไม่หลากหลาย/ไม่ตรงกับความต้องการ	1.88	0.81	น้อย
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ไม่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ไม่มีความเต็มใจในการช่วยเหลือ หรือไม่มี ความพร้อมในการให้บริการ	1.88	0.98	น้อย
ขาดการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการ ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร	1.87	0.94	น้อย
ไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจ เกิดการฉ้อโกงโดยบุคคล หรือเกิดความผิดพลาดทางเทคนิค	1.87	0.83	น้อย
ความไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน/ระบบของบริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ต	1.85	0.87	น้อย

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับของปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ขาดความรู้/ ความเข้าใจ ในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	1.85	0.95	น้อย
พนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ไม่สามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ	1.85	0.93	น้อย
ไม่มั่นใจในความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลทางการเงินจาก การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร	1.84	0.93	น้อย
ประเภทของบัญชีเงินฝากที่ธนาคารระบุให้ใช้ได้ในระบบ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีน้อยเกินไป	1.82	0.81	น้อย
ข้อจำกัดในการปรับปรุงข้อมูลบริการด้วยตนเอง เช่น การเพิ่ม วงเงินในการโอนเงินระหว่างบัญชี การเพิ่มบัญชีบุคคลอื่นใน ระบบ เป็นต้น	1.82	0.97	น้อย
ไม่สะดวก / ล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูล	1.79	0.74	น้อย
เว็บไซต์ล่าช้า / ไม่สวยงาม / ไม่น่าสนใจ	1.79	0.84	น้อย
ไม่ได้รับความสะดวกในการสมัครใช้บริการ / ขั้นตอนการ สมัครใช้บริการที่สาขาธนาคารมีความยุ่งยากและอนุมัติการ สมัครใช้บริการล่าช้า	1.78	0.82	น้อย
รูปแบบการให้บริการซับซ้อน / เข้าไปใช้งานได้ยาก	1.76	0.77	น้อย
ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือลดลง	1.76	0.84	น้อย
เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารล่าช้า ทำให้ได้รับบริการล่าช้า	1.76	0.90	น้อย
อัตราค่าธรรมเนียมการทำรายการ โอนเงินระหว่างบัญชี / ชำระ ค่าสินค้าและบริการ / บัตรเครดิต (Bill Payment) สูงกว่าของ ธนาคารอื่น	1.67	0.98	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	1.84	0.84	น้อย

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

4.4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถสรุปข้อเสนอแนะผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 360 ราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารควรมีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารให้มากกว่านี้
2. ธนาคารควรเพิ่มระบบป้องกันความปลอดภัยการลักลอบขโมยข้อมูลหรือรหัสของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้ให้บริการ
3. ธนาคารควรปรับลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินไปต่างจังหวัดให้น้อยลง เพราะปัจจุบันเสียดำเนินการมากเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ
4. วิธีการเข้าสู่ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ควรลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด
5. เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาแล้วติดต่อไปยังพนักงาน Call Center ควรอธิบายและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจให้มากกว่านี้