

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แจกให้นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย โดยข้อมูลที่นำมาแปลผล โดยโปรแกรม SPSS for Windows ผลการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1-4.14 (ข))

**ส่วนที่ 2** ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 4.15)

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความยากง่ายของบริการ (ตารางที่ 4.16-4.17)

**ส่วนที่ 4** ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.18)

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 4.19-4.22)

**ส่วนที่ 6** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 4.23-4.26)

**ส่วนที่ 7** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ (ตารางที่ 4.27-4.30)

**ส่วนที่ 8** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสาขาที่เรียน (ตารางที่ 4.31-4.34)

**ส่วนที่ 9** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามการใช้บริการ (ตารางที่ 4.35-4.38)

**ส่วนที่ 10** ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 4.39)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	140	35
หญิง	260	65
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 65 และเพศชายร้อยละ 35

**ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	-	-
21-30 ปี	365	91.2
31-40 ปี	27	6.8
41-50 ปี	8	2.0
51-60 ปี	-	-
61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 6.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	375	93.8
สมรส	25	6.3
อื่นๆ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 93.8 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่

สาขาวิชาที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์	44	11
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	104	26
สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	184	46
สาขาวิชาอื่นๆ	68	17
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 26 สาขาวิชาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	163	40.8
10,001-20,000 บาท	174	43.5
20,001-30,000 บาท	38	9.5
30,001-40,000 บาท	13	3.3
40,001 บาทขึ้นไป	12	3.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.3 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ทำงาน	184	46.0
รับราชการ	31	7.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.0
พนักงานธนาคาร	28	7.0
พนักงานบริษัทเอกชน	99	24.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	5.0
อื่นๆ	14	3.5
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อาชีพอื่น ๆ คือ พนักงานของรัฐ พนักงานมหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ประกอบอาชีพรับราชการ คิด

เป็นร้อยละ 7.8 ประกอบอาชีพพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 7.0 ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 5.0 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาการใช้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	1.0
1-3 ปี	14	3.5
มากกว่า 3 ปี	382	95.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมาคือใช้มาระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ความถี่ในการใช้	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	3	0.8
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	26	6.5
วันละ 1 ครั้ง	125	31.3
มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	246	61.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือใช้วันละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.3 ใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ใช้เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อครั้ง

เวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	22	5.5
1-2 ชั่วโมง	130	32.5
2 ชั่วโมงขึ้นไป-3 ชั่วโมง	102	25.5
3 ชั่วโมงขึ้นไป-5 ชั่วโมง	59	14.8
มากกว่า 5 ชั่วโมง	86	21.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือใช้ 2 ชั่วโมงขึ้นไป-3 ชั่วโมง ร้อยละ 25.5 ใช้มากกว่า 5 ชั่วโมง ร้อยละ 21.5 ใช้ 3 ชั่วโมงขึ้นไป-5 ชั่วโมง ร้อยละ 14.8 ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด

สถานที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
บ้านพัก	233	58.4
ที่ทำงาน	111	27.8
ร้านค้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	5	1.3
สถานศึกษา	49	12.3
อื่น ๆ	1	0.3
รวม	399	100.00

หมายเหตุ: มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามอยู่ 1 คน

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านพัก คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาใช้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ที่สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.3 ที่ร้านค้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 1.3 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้ในการทำธุรกรรม

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	170	42.6
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	84	21.1
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	178	44.6
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	249	62.4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	50	12.5
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	19	4.8
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	13	3.3
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	7	1.8
ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด	14	3.5
อื่น ๆ	14	3.5

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 44.6 ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 42.6 ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 21.1 ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้บริการบ่อยที่สุด เรียงลำดับ 1-3 จากมากไปหาน้อย

ประเภทของบริการ		อันดับ1	อันดับ2	อันดับ3	ไม่เลือก	รวม
บริการฝาก-ถอน	จำนวน	315	31	8	43	397
	ร้อยละ	79.3	7.8	2.0	10.8	100
สอบถามขอเงินคงเหลือ	จำนวน	39	205	54	100	399
	ร้อยละ	9.8	51.4	13.5	25.1	100
บริการโอนเงินในประเทศ	จำนวน	7	20	60	312	399
	ร้อยละ	1.8	5.0	15.0	78.2	100
บริการชำระค่าสินค้า ค่าบัตรเครดิต	จำนวน	12	55	66	266	399
	ร้อยละ	3.0	13.8	16.5	66.7	100
บริการขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ	จำนวน	-	1	2	396	399
	ร้อยละ	-	0.3	0.5	99.2	100
บริการขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิต	จำนวน	1	2	5	391	399
	ร้อยละ	0.3	0.5	1.3	99.8	100
บริการขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี	จำนวน	2	13	26	358	399
	ร้อยละ	0.5	3.3	6.5	89.7	100
บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น	จำนวน	11	55	148	185	399
	ร้อยละ	2.8	13.8	37.1	46.4	100
บริการอาชดเช็ค	จำนวน	-	-	-	399	399
	ร้อยละ	-	-	-	100	100
บริการชำระเงินกู้ธนาคาร	จำนวน	-	3	1	395	399
	ร้อยละ	-	.8	.3	99.0	100
บริการโอนเงินต่างประเทศ	จำนวน	-	-	1	398	399
	ร้อยละ	-	-	0.3	99.7	100
บริการซื้อขายกองทุน	จำนวน	1	2	7	389	399
	ร้อยละ	0.3	0.5	1.8	97.5	100
บริการดูข่าวสารของทางธนาคาร	จำนวน	10	5	9	375	399
	ร้อยละ	2.5	1.3	2.3	93.8	100

หมายเหตุ: ตอบเรียงลำดับ 1-3 จากมากไปหาน้อย



จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารประเภทฝากถอน เป็นอันดับแรกสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 79.3 อันดับสองสูงสุดคือบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และลำดับสามสูงสุดคือบริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.1



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางช่องทางปกติทั่วไป หรือธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือทั้งสองแบบ

ประเภทของบริการ		ปกติทั่วไป	อินเทอร์เน็ต	ทั้งสองแบบ	รวม
บริการฝาก-ถอน	จำนวน	299	6	94	399
	ร้อยละ	74.9	1.5	23.6	100
สอบถามยอดเงินคงเหลือ	จำนวน	141	41	216	398
	ร้อยละ	35.4	10.3	54.3	100
บริการโอนเงินในประเทศ	จำนวน	169	15	205	389
	ร้อยละ	43.4	3.9	52.7	100
บริการชำระค่าสินค้า ค่าบัตรเครดิต	จำนวน	140	23	224	387
	ร้อยละ	36.2	5.9	57.9	100
บริการขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ	จำนวน	172	17	195	384
	ร้อยละ	44.8	4.4	50.8	100
บริการขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิต	จำนวน	141	26	217	384
	ร้อยละ	36.7	6.8	56.5	100
บริการขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี	จำนวน	186	19	182	387
	ร้อยละ	48.1	4.9	47.0	100
บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น	จำนวน	168	17	204	389
	ร้อยละ	43.2	4.4	52.4	100
บริการอาช้ดเช็ค	จำนวน	228	6	150	384
	ร้อยละ	59.4	1.6	39.1	100
บริการชำระเงินกู้ธนาคาร	จำนวน	214	3	167	384
	ร้อยละ	55.7	0.8	43.5	100
บริการโอนเงินต่างประเทศ	จำนวน	185	8	191	384
	ร้อยละ	48.2	2.1	49.7	100
บริการซื้อขายกองทุน	จำนวน	200	8	175	383
	ร้อยละ	52.2	2.1	45.7	100
บริการดูข่าวสารของทางธนาคาร	จำนวน	77	61	249	387
	ร้อยละ	19.9	15.8	64.3	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจในบริการธนาคารที่เปิดให้บริการแต่ละช่องทางโดยส่วนใหญ่มีการรับรู้และเข้าใจในการให้บริการทั้งสองแบบคือ ธนาคารทั่วไป(ตามสาขา)และธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยบริการฝาก-ถอน ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 74.90 ช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 23.60 และ ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 1.50 บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 54.30 ช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 35.40 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 10.30 บริการโอนเงินในประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 52.70 ช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 43.40 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 3.90 บริการชำระค่าสินค้า ค่าบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 57.90 ทางปกติทั่วไป ร้อยละ 36.20 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 5.90 บริการขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 50.80 ทางปกติทั่วไป ร้อยละ 44.80 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.40 บริการขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 56.50 ทางปกติทั่วไป ร้อยละ 36.70 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 6.80 บริการขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 48.10 ทั้งสองแบบ ร้อยละ 47.00 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.90 บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 52.40 ทางปกติทั่วไป ร้อยละ 43.20 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.40 บริการอายัดเช็คผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 59.40 ทั้งสองแบบ ร้อยละ 39.10 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 1.60 บริการชำระเงินกู้ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 55.70 ทั้งสองแบบ ร้อยละ 43.50 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 0.80 บริการโอนเงินต่างประเทศผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 49.70 ทางปกติทั่วไป ร้อยละ 48.20 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 2.10 บริการซื้อขายกองทุนผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางปกติทั่วไป ร้อยละ 52.20 ทั้งสองแบบ ร้อยละ 45.70 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 2.10 และบริการดูข่าวสารของทางธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และเข้าใจว่าเปิดให้บริการช่องทางทั้งสองแบบ ร้อยละ 64.30 ทางปกติทั่วไป ร้อยละ 19.90 และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 15.80

ตารางที่ 4.14 (ก) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	169	42.3
ไม่เคยใช้บริการ	231	57.7
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 57.70 และเคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 42.30

ตารางที่ 4.14 (ข) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะการทำงานและ การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

สถานะการทำงาน	การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทำงานแล้ว ร้อยละ 54.3	เคยใช้บริการ	119	55.3
	ไม่เคยใช้บริการ	96	44.7
ยังไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 45.7	เคยใช้บริการ	51	28.2
	ไม่เคยใช้บริการ	130	71.8
รวม		396	

จากตารางที่ 4.14 ก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.3 เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 55.3 และไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 44.7 และผู้ที่ยังไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 45.7 เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 28.2 และไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 71.8

## ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ระดับความรู้ความเข้าใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	27	102	144	89	37	2.98
	6.8	25.6	36.1	22.3	9.3	(ปานกลาง)
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	87	125	118	38	31	3.50
	21.8	31.3	29.6	9.5	7.8	(มาก)
สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	103	131	102	39	25	3.62
	25.8	32.8	25.5	9.8	6.3	(มาก)
มีความปลอดภัยของข้อมูลในการเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	25	77	177	80	39	2.92
	6.3	19.3	44.5	20.1	9.8	(ปานกลาง)
มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	51	177	117	34	21	3.51
	12.8	44.3	29.3	8.5	5.3	(มาก)
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	110	164	80	22	22	3.80
	27.6	41.2	20.1	5.5	5.5	(มาก)
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	63	170	110	35	22	3.54
	15.8	42.5	27.5	8.8	5.5	(มาก)
การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้ง่ายและรวดเร็ว	76	189	86	28	21	3.68
	19.0	47.3	21.5	7.0	5.3	(มาก)
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก	59	136	127	54	24	3.38
	14.8	34.0	31.8	13.5	6.0	(ปานกลาง)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน	34	119	164	53	30	3.19
	8.5	29.8	41.0	13.3	7.5	(ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = เข้าใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 = เข้าใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 = เข้าใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 = เข้าใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = เข้าใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.41 โดย ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้ง่ายและรวดเร็วมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลกมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.62) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวกมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) และ มีความปลอดภัยของข้อมูลในการเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92)

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความง่ายของบริการ

**ตารางที่ 4.16** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ในประโยชน์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

	ระดับของความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ให้บริการ	47	196	148	5	3	3.70
	11.8	49.1	37.1	1.3	0.8	(เห็นด้วย)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น	100	212	84	1	2	4.02
	25.1	53.1	21.1	0.3	0.5	(เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	134	211	50	1	3	4.18
	33.6	52.9	12.5	0.3	0.8	(เห็นด้วย)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ	72	187	127	10	1	3.80
	18.1	47.1	32.0	2.5	0.3	(เห็นด้วย)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	88	204	101	4	1	3.94
	22.1	51.3	25.4	1.0	0.3	เห็นด้วย
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ	52	167	166	10	4	3.63
	13.0	41.9	41.6	2.5	1.0	(เห็นด้วย)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	112	211	73	2	1	4.08
	28.1	52.9	18.3	0.5	0.3	(เห็นด้วย)
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	104	209	80	4	2	4.03
	26.1	52.4	20.1	1.0	0.5	(เห็นด้วย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.92 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = เฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.92 โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.03) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.80) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.70) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความง่ายในการใช้  
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

	ระดับของความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	
เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษา การใช้บริการของธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	59	208	113	19	-	3.77
	14.8	52.1	28.3	4.8	-	(เห็นด้วย)
ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	41	176	151	29	2	3.56
	10.3	44.1	37.8	7.3	0.5	(เห็นด้วย)
ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	58	163	149	28	1	3.62
	14.5	40.9	37.3	7.0	0.3	(เห็นด้วย)
ทั้งหมดแล้ว ผู้ให้บริการคิดว่าบริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการ ใช้งาน	53	197	129	19	1	3.71
	13.3	49.4	32.3	4.8	0.3	(เห็นด้วย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.67 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต  
ด้านความง่ายในการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 โดย เป็นเรื่องง่ายสำหรับ  
ผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย  
(ค่าเฉลี่ย 3.77) ทั้งหมดแล้ว ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งานมี  
ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.71) ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุก  
เวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้ให้บริการสามารถ  
เข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.56)  
ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา

ปัญหา	ระดับของความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	167	135	83	10	3	4.14
	42.0	33.9	20.9	2.5	0.8	(มาก)
ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	55	146	148	43	7	3.50
	13.8	36.6	37.1	10.8	1.8	(มาก)
การสมัครใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตต้องไปที่สาขาและต้องใช้ เอกสารจำนวนมาก	43	112	170	53	18	3.27
	10.8	28.1	42.6	14.0	4.5	(ปานกลาง)
ความไม่เข้าใจในระบบของบริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	46	132	146	60	15	3.34
	11.5	33.1	36.6	15.0	3.8	(ปานกลาง)
ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	56	440	454	61	31	3.25
	14.0	27.6	35.3	15.3	7.8	(ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.50 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ระดับน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 = ระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 = ระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 = ระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับความสำคัญ มาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 โดยกลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องไปที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมากมีระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี มีระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ  
**ตารางที่ 4.19** แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ  
 แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความรู้ความเข้าใจ	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.16 (ปานกลาง)	9	2.89 (ปานกลาง)	8	0.953
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.71 (มาก)	4	3.39 (ปานกลาง)	5	0.104
สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.90 (มาก)	2	3.47 (ปานกลาง)	3	0.006**
มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.01 (ปานกลาง)	10	2.88 (ปานกลาง)	9	0.279
มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.63 (มาก)	6	3.44 (ปานกลาง)	4	0.024*
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.96 (มาก)	1	3.71 (มาก)	1	0.008**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	3.69 (มาก)	5	2.46 (น้อย)	10	0.019*
การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	3.83 (มาก)	3	3.60 (มาก)	2	0.002**
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก	3.45 (ปานกลาง)	7	3.34 (ปานกลาง)	6	0.680
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน	3.25 (ปานกลาง)	8	3.15 (ปานกลาง)	7	0.505
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.56 (มาก)		3.23 (ปานกลาง)		0.013*

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 โดยมีความรู้ความเข้าใจระดับมากคือธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.90) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.45) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.25) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.16) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.23 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางคือสามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.44) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.39) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.34) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.89) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ และมีความรู้ความเข้าใจระดับน้อยคือธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.46)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.013 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (มีค่า 0.024) และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (มีค่า 0.019) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และสามารถเข้าถึง

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (มีค่า 0.006) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (มีค่า 0.008) และ การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (มีค่า 0.002) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.953) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (มีค่า 0.104) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.279) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (มีค่า 0.680) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (มีค่า 0.505)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a crown-like structure. The elephant is flanked by two stylized floral or star-like symbols. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นด้านประโยชน์	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ	3.87 (เห็นด้วย)	7	3.61 (เห็นด้วย)	8	0.030*
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	4.10 (เห็นด้วย)	3	3.98 (เห็นด้วย)	4	0.069
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	4.27 (เห็นด้วย)	1	4.14 (เห็นด้วย)	1	0.099
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.93 (เห็นด้วย)	6	3.74 (เห็นด้วย)	6	0.633
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	3.99 (เห็นด้วย)	5	3.91 (เห็นด้วย)	5	0.514
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ	3.63 (เห็นด้วย)	8	3.64 (เห็นด้วย)	7	0.138
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	4.11 (เห็นด้วย)	2	4.07 (เห็นด้วย)	2	0.546
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	4.06 (เห็นด้วย)	4	4.00 (เห็นด้วย)	3	0.261
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (เห็นด้วย)		3.89 (เห็นด้วย)		0.829

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.87) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการ และธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.829 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.030) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (มีค่า 0.069) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการ

ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (มีค่า 0.099) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.633) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (มีค่า 0.514) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (มีค่า 0.138) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (มีค่า 0.546) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (มีค่า 0.261)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a flame-like symbol above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.91 (เห็นด้วย)	1	3.69 (เห็นด้วย)	1	0.136
ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.69 (เห็นด้วย)	4	3.50 (เห็นด้วย)	4	0.437
ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.74 (เห็นด้วย)	3	3.56 (เห็นด้วย)	3	0.086
ทั้งหมดแล้ว ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.86 (เห็นด้วย)	2	3.63 (เห็นด้วย)	2	0.007**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.80 (เห็นด้วย)		3.60 (เห็นด้วย)		0.567

หมายเหตุ: \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.91) ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.74) และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่อง

ง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.69) ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอดเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56) และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.567 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (มีค่า 0.007) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.136) ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (มีค่า 0.437) และผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอดเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.086)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	4.17 (มาก)	1	4.12 (มาก)	1	0.525
ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.56 (มาก)	2	3.47 (ปานกลาง)	2	0.246
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้อเอกสารจำนวนมาก	3.39 (ปานกลาง)	3	3.2 (ปานกลาง)	5	0.016*
ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.27 (ปานกลาง)	4	3.37 (ปานกลาง)	3	0.407
ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	3.19 (ปานกลาง)	5	3.25 (ปานกลาง)	4	0.351
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.52 (มาก)		3.48 (ปานกลาง)		0.155

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.52 โดยมีความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความสำคัญปานกลางคือการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้อเอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.27) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.48 โดยมีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีความสำคัญในระดับปานกลางคือค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.37) ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.25) และการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.155 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (มีค่า 0.016) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (มีค่า 0.525) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.246) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.407) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (มีค่า 0.351)

**ส่วนที่ 6** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ  
**ตารางที่ 4.23** แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ  
 แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความรู้ความเข้าใจ	อายุ						Sig.
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.95 (ปานกลาง)	9	3.26 (ปานกลาง)	8	3.75 (มาก)	3	0.039*
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.50 (มาก)	6	3.41 (ปานกลาง)	6	3.88 (มาก)	2	0.605
สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.63 (มาก)	3	3.52 (มาก)	3	3.50 (มาก)	5	0.850
มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.93 (ปานกลาง)	10	2.78 (ปานกลาง)	10	3.00 (ปานกลาง)	7	0.735
มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.52 (มาก)	5	3.33 (ปานกลาง)	7	3.75 (มาก)	3	0.518
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.80 (มาก)	1	3.73 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1	0.658
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	3.54 (มาก)	4	3.44 (ปานกลาง)	5	3.88 (มาก)	2	0.587
การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	3.67 (มาก)	2	3.70 (มาก)	2	3.88 (มาก)	2	0.850
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก	3.37 (ปานกลาง)	7	3.48 (ปานกลาง)	4	3.38 (ปานกลาง)	6	0.880
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน	3.18 (ปานกลาง)	8	3.15 (ปานกลาง)	9	3.63 (มาก)	4	0.463
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.41 (ปานกลาง)		3.38 (ปานกลาง)		3.68 (มาก)		0.677

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.41 โดยมีความรู้ความเข้าใจระดับมากคือธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.67) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.52) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.37) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.95) และ มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.38 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากคือธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางคือการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.33) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.26) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.68 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ระดับความมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.88) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย

3.75) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.75) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.38) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.677 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.039) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (มีค่า 0.605) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (มีค่า 0.850) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.735) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (มีค่า 0.518) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (มีค่า 0.658) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (มีค่า 0.587) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (มีค่า 0.850) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (มีค่า 0.880) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (มีค่า 0.463)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นด้านประโยชน์	อายุ						Sig.
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ	3.71 (เห็นด้วย)	6	3.56 (เห็นด้วย)	6	3.88 (เห็นด้วย)	3	0.453
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	4.03 (เห็นด้วย)	3	3.93 (เห็นด้วย)	3	4.00 (เห็นด้วย)	2	0.777
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	4.19 (เห็นด้วย)	1	4.11 (เห็นด้วย)	2	4.00 (เห็นด้วย)	2	0.650
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.79 (เห็นด้วย)	5	3.93 (เห็นด้วย)	3	3.88 (เห็นด้วย)	3	0.662
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	3.93 (เห็นด้วย)	4	4.11 (เห็นด้วย)	2	4.00 (เห็นด้วย)	2	0.435
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ	3.63 (เห็นด้วย)	7	3.67 (เห็นด้วย)	5	3.88 (เห็นด้วย)	3	0.654
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	4.07 (เห็นด้วย)	2	4.19 (เห็นด้วย)	1	4.13 (เห็นด้วย)	1	0.712
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	4.03 (เห็นด้วย)	3	3.89 (เห็นด้วย)	4	4.13 (เห็นด้วย)	1	0.577
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (เห็นด้วย)		3.92 (เห็นด้วย)		3.99 (เห็นด้วย)		0.955

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.03) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทาง



อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.955 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.453) สามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (มีค่า 0.777) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (มีค่า 0.650) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.662) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (มีค่า 0.435) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (มีค่า 0.654) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (มีค่า 0.712) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (มีค่า 0.577)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน	อายุ						Sig.
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.77 (เห็นด้วย)	1	3.7 (เห็นด้วย)	1	3.88 (เห็นด้วย)	1	0.834
ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.55 (เห็นด้วย)	4	3.59 (เห็นด้วย)	2	3.88 (เห็นด้วย)	1	0.520
ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.62 (เห็นด้วย)	3	3.59 (เห็นด้วย)	2	3.75 (เห็นด้วย)	2	0.894
ทั้งหมดแล้ว ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.71 (เห็นด้วย)	2	3.7 (เห็นด้วย)	1	3.75 (เห็นด้วย)	2	0.987
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.66 (เห็นด้วย)		3.65 (เห็นด้วย)		3.82 (เห็นด้วย)		0.820

จากตาราง 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 โดยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.65 โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และ ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ

ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-50 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.82 โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.820 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.834) ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (มีค่า 0.520) ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.894) และผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (มีค่า 0.987)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ						Sig.
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	4.12 (มาก)	1	4.44 (มาก)	1	3.88 (มาก)	1	0.129
ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.51 (มาก)	2	3.30 (ปานกลาง)	3	3.50 (ปานกลาง)	3	0.498
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	3.27 (ปานกลาง)	4	3.26 (ปานกลาง)	4	3.13 (ปานกลาง)	5	0.919
ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.33 (ปานกลาง)	3	3.37 (ปานกลาง)	2	3.38 (ปานกลาง)	4	0.976
ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	3.25 (ปานกลาง)	5	3.07 (ปานกลาง)	5	3.75 (มาก)	2	0.320
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)		3.49 (ปานกลาง)		3.53 (มาก)		0.992

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.50 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีความสำคัญในระดับปานกลางคือ ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.33) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.27) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.50 โดยกลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ลำดับต่อมาในระดับความสำคัญปานกลางคือ ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.37) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทาง

อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.30) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.50 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความสำคัญปานกลางคือ ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.992 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (มีค่า 0.129) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.498) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (มีค่า 0.919) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.976) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (มีค่า 0.320)

**ส่วนที่ 7** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้

**ตารางที่ 4.27** แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ความรู้ความเข้าใจ	รายได้										Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.63 (ปานกลาง)	10	3.22 (ปานกลาง)	9	3.16 (ปานกลาง)	9	3.69 (มาก)	4	2.92 (ปานกลาง)	5	0**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.30 (ปานกลาง)	7	3.62 (มาก)	5	3.69 (มาก)	3	4.08 (มาก)	1	3.17 (ปานกลาง)	3	0.017*
สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.46 (ปานกลาง)	4	3.72 (มาก)	3	3.79 (มาก)	2	3.92 (มาก)	2	3.42 (ปานกลาง)	1	0.154
มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.84 (ปานกลาง)	9	3.02 (ปานกลาง)	10	3.03 (ปานกลาง)	10	2.85 (ปานกลาง)	7	2.42 (น้อย)	6	0.198
มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.43 (ปานกลาง)	5	3.61 (มาก)	6	3.45 (ปานกลาง)	6	3.85 (มาก)	3	2.92 (ปานกลาง)	5	0.069
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.71 (มาก)	1	3.89 (มาก)	1	3.82 (มาก)	1	4.08 (มาก)	1	3.33 (ปานกลาง)	2	0.242
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	3.47 (ปานกลาง)	3	3.63 (มาก)	4	3.47 (ปานกลาง)	5	4.08 (มาก)	1	3.00 (ปานกลาง)	4	0.061
การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	3.61 (มาก)	2	3.78 (มาก)	2	3.53 (มาก)	4	3.92 (มาก)	2	3.42 (ปานกลาง)	1	0.321
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก	3.34 (ปานกลาง)	6	3.42 (ปานกลาง)	7	3.39 (ปานกลาง)	7	3.23 (ปานกลาง)	5	3.42 (ปานกลาง)	1	0.953
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน	3.12 (ปานกลาง)	8	3.37 (ปานกลาง)	8	3.18 (ปานกลาง)	8	3.08 (ปานกลาง)	6	3.00 (ปานกลาง)	4	0.648
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.29 (ปานกลาง)		3.53 (มาก)		3.45 (ปานกลาง)		3.68 (มาก)		3.10 (ปานกลาง)		0.070

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.29 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.71) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ มีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.43) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.34) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.30) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.12) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.84) และรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 3.53 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.39) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.37) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.45 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.69) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต



ช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.45) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.39) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.16 และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.68 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.85) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.23) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.08) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่าเฉลี่ย 2.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.10 โดยมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางคือ สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.33) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.92) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.070 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดย

พิจารณารายละเอียดพบว่า ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (มีค่า 0.017) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (มีค่า 0.154) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.198) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (มีค่า 0.069) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (มีค่า 0.242) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (มีค่า 0.061) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (มีค่า 0.321) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (มีค่า 0.953) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (มีค่า 0.648)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้

ความคิดเห็นด้านประโยชน์	รายได้										Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ	3.36 (เฉย ๆ)	8	3.78 (เห็นด้วย)	7	3.74 (เห็นด้วย)	7	3.54 (เห็นด้วย)	5	3.50 (เห็นด้วย)	4	0.242
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	3.93 (เห็นด้วย)	4	4.12 (เห็นด้วย)	3	4.05 (เห็นด้วย)	3	4.00 (เห็นด้วย)	3	3.67 (เห็นด้วย)	3	0.065
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	4.12 (เห็นด้วย)	1	4.28 (เห็นด้วย)	1	4.13 (เห็นด้วย)	1	4.08 (เห็นด้วย)	2	3.92 (เห็นด้วย)	2	0.180
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.73 (เห็นด้วย)	6	3.85 (เห็นด้วย)	6	3.82 (เห็นด้วย)	6	4.00 (เห็นด้วย)	3	3.92 (เห็นด้วย)	2	0.486
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	3.91 (เห็นด้วย)	5	3.94 (เห็นด้วย)	5	3.95 (เห็นด้วย)	5	4.15 (เห็นด้วย)	1	4.17 (เห็นด้วย)	1	0.630
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ	3.58 (เห็นด้วย)	7	3.66 (เห็นด้วย)	8	3.71 (เห็นด้วย)	8	3.85 (เห็นด้วย)	4	3.50 (เห็นด้วย)	4	0.615
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	3.99 (เห็นด้วย)	2	4.15 (เห็นด้วย)	2	4.11 (เห็นด้วย)	2	4.08 (เห็นด้วย)	2	4.17 (เห็นด้วย)	1	0.368
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.97 (เห็นด้วย)	3	4.09 (เห็นด้วย)	4	4.03 (เห็นด้วย)	4	4.00 (เห็นด้วย)	3	3.92 (เห็นด้วย)	2	0.667
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.82 (เห็นด้วย)		3.98 (เห็นด้วย)		3.94 (เห็นด้วย)		3.96 (เห็นด้วย)		3.85 (เห็นด้วย)		0.370

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.82 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความคิดเห็นระดับเฉย ๆ คือบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.12) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถ

ทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.95) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.370 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.242) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (มีค่า 0.065) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (มีค่า 0.180) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.486) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (มีค่า 0.630) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (มีค่า 0.615) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (มีค่า 0.368) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (มีค่า 0.667)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน	รายได้										Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.67 (เห็นด้วย)	1	3.87 (เห็นด้วย)	1	3.71 (เห็นด้วย)	2	4.08 (เห็นด้วย)	1	3.5 (เห็นด้วย)	1	0.048*
ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.43 (เฉย ๆ)	4	3.67 (เห็นด้วย)	4	3.66 (เห็นด้วย)	4	3.92 (เห็นด้วย)	2	3.25 (เฉย ๆ)	3	0.011*
ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.52 (เห็นด้วย)	3	3.72 (เห็นด้วย)	3	3.68 (เห็นด้วย)	3	3.85 (เห็นด้วย)	3	3.08 (เฉย ๆ)	4	0.024*
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.62 (เห็นด้วย)	2	3.78 (เห็นด้วย)	2	3.79 (เห็นด้วย)	1	3.85 (เห็นด้วย)	3	3.42 (เฉย ๆ)	2	0.230
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.56 (เห็นด้วย)		3.76 (เห็นด้วย)		3.71 (เห็นด้วย)		3.93 (เห็นด้วย)		3.31 (เฉย ๆ)		0.013*

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.52) และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.76 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

(ค่าเฉลี่ย 3.87) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.71) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.93 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเฉย ๆ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 โดยมีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ คือ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.35) และผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.08)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.013 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.048) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (มีค่า 0.011) และผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.024) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความ



เชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (มีค่า 0.230)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัญหา	รายได้										Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ	
กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	4.21 (มาก)	1	4.09 (มาก)	1	3.89 (มาก)	1	4.23 (มาก)	1	4.50 (มากที่สุด)	1	0.157
ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.65 (มาก)	2	3.42 (ปานกลาง)	2	3.32 (ปานกลาง)	3	3.38 (ปานกลาง)	2	3.33 (ปานกลาง)	3	0.105
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก	3.36 (ปานกลาง)	5	3.17 (ปานกลาง)	4	3.55 (มาก)	2	3.15 (ปานกลาง)	4	2.58 (ปานกลาง)	5	0.013*
ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.54 (มาก)	3	3.21 (ปานกลาง)	3	2.97 (ปานกลาง)	4	3.38 (ปานกลาง)	2	3.50 (มาก)	2	0.004**
ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	3.51 (มาก)	4	3.09 (ปานกลาง)	5	2.89 (ปานกลาง)	5	3.31 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	4	0.002**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)		3.40 (ปานกลาง)		3.32 (ปานกลาง)		3.49 (ปานกลาง)		3.38 (ปานกลาง)		0.007**

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01



อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความสำคัญปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.33) ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.007 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (มีค่า 0.013) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.004) และ ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (มีค่า 0.002) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มี ความแตกต่างคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (มีค่า 0.157) และค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.105)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

**ส่วนที่ 8** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่

ความรู้ความเข้าใจ	สาขาวิชา								Sig.
	วิทยาศาสตร์การแพทย์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		สาขาวิชาร่วม		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.41 (น้อย)	10	2.97 (ปานกลาง)	9	3.14 (ปานกลาง)	9	2.94 (ปานกลาง)	9	0.001**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	2.89 (ปานกลาง)	5	3.44 (ปานกลาง)	6	3.72 (มาก)	4	3.40 (ปานกลาง)	5	0**
สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	2.78 (ปานกลาง)	7	3.70 (มาก)	3	3.79 (มาก)	2	3.58 (มาก)	3	0**
มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.45 (น้อย)	9	3.11 (ปานกลาง)	8	2.94 (ปานกลาง)	10	2.90 (ปานกลาง)	10	0.005**
มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.07 (ปานกลาง)	3	3.66 (มาก)	4	3.60 (มาก)	6	3.30 (ปานกลาง)	7	0.001**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.30 (ปานกลาง)	1	3.93 (มาก)	1	3.91 (มาก)	1	3.61 (มาก)	2	0.001**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	2.98 (ปานกลาง)	4	3.66 (มาก)	4	3.64 (มาก)	5	3.48 (ปานกลาง)	4	0.001**
การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	2	3.74 (มาก)	2	3.77 (มาก)	3	3.66 (มาก)	1	0.009**
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก	2.87 (ปานกลาง)	6	3.48 (ปานกลาง)	5	3.46 (ปานกลาง)	7	3.36 (ปานกลาง)	6	0.007**
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน	2.67 (ปานกลาง)	8	3.39 (ปานกลาง)	7	3.21 (ปานกลาง)	8	3.15 (ปานกลาง)	8	0.001**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86 (ปานกลาง)		3.51 (มาก)		3.52 (มาก)		3.34 (ปานกลาง)		0**

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.86 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.30) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.07) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.98) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 2.89) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.87) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 2.78) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.67) และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยคือ มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.45) และรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.51 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.44) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.52 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.79) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.72) ธนาคารทาง

อินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาร่วมมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.34 โดยมีความรู้ความเข้าใจระดับมากคือ การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.40) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.30) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.94) และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.90)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.001) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (มีค่า 0) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (มีค่า 0) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.005) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (มีค่า 0.001) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (มีค่า 0.001) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (มีค่า 0.001) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (มีค่า 0.009) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (มีค่า 0.007) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (มีค่า 0.001) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่

ความคิดเห็นด้านประโยชน์	สาขาวิชา								Sig.
	วิทยาศาสตร์การแพทย์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		สาขาวิชาอื่น		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ	3.58 (เห็นด้วย)	7	3.74 (เห็นด้วย)	6	3.72 (เห็นด้วย)	7	3.66 (เห็นด้วย)	6	0.571
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	4.00 (เห็นด้วย)	2	3.99 (เห็นด้วย)	3	4.06 (เห็นด้วย)	4	3.97 (เห็นด้วย)	3	0.779
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	4.20 (เห็นด้วย)	1	4.15 (เห็นด้วย)	1	4.23 (เห็นด้วย)	1	4.09 (เห็นด้วย)	1	0.496
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.70 (เห็นด้วย)	6	3.75 (เห็นด้วย)	5	3.85 (เห็นด้วย)	6	3.84 (เห็นด้วย)	5	0.562
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	3.84 (เห็นด้วย)	4	3.90 (เห็นด้วย)	4	3.98 (เห็นด้วย)	5	3.94 (เห็นด้วย)	4	0.632
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ	3.82 (เห็นด้วย)	5	3.67 (เห็นด้วย)	7	3.56 (เห็นด้วย)	8	3.66 (เห็นด้วย)	6	0.205
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	3.96 (เห็นด้วย)	3	4.00 (เห็นด้วย)	2	4.16 (เห็นด้วย)	2	4.07 (เห็นด้วย)	2	0.178
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.96 (เห็นด้วย)	3	4.00 (เห็นด้วย)	2	4.09 (เห็นด้วย)	3	3.94 (เห็นด้วย)	4	0.444
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88 (เห็นด้วย)</b>		<b>3.90 (เห็นด้วย)</b>		<b>3.96 (เห็นด้วย)</b>		<b>3.90 (เห็นด้วย)</b>		<b>0.760</b>



จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.84) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.82) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้

สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาร่วมมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.760 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.571) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (มีค่า 0.779) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (มีค่า 0.496) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.562) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (มีค่า 0.632) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (มีค่า 0.205) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (มีค่า 0.178) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (มีค่า 0.444)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่

ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน	สาขาวิชา								Sig.
	วิทยาศาสตร์การแพทย์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		สาขาวิชารวม		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.56 (เห็นด้วย)	1	3.80 (เห็นด้วย)	1	3.86 (เห็นด้วย)	1	3.63 (เห็นด้วย)	1	0.033*
ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.36 (เฉย ๆ)	3	3.56 (เห็นด้วย)	4	3.65 (เห็นด้วย)	3	3.46 (เฉย ๆ)	3	0.090
ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.47 (เฉย ๆ)	2	3.70 (เห็นด้วย)	3	3.64 (เห็นด้วย)	4	3.57 (เห็นด้วย)	2	0.412
ทั้งหมดแล้ว ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.56 (เห็นด้วย)	1	3.75 (เห็นด้วย)	2	3.75 (เห็นด้วย)	2	3.63 (เห็นด้วย)	1	0.339
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.49 (เฉย ๆ)		3.70 (เห็นด้วย)		3.73 (เห็นด้วย)		3.57 (เห็นด้วย)		0.096

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับ เฉย ๆ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.49 โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ คือ ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.47) และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.80) นคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย

3.75) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.70) และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.73 โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.86) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาวิศวกรรมมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความคิดเห็นระดับเฉย ๆ คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.096 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.033) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (มีค่า 0.090) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.412) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (มีค่า 0.069) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (มีค่า 0.242) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (มีค่า 0.339)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่

ปัญหา	สาขาวิชา								Sig.
	วิทยาศาสตร์การแพทย์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		สาขาวิชาอื่น		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	4.20 (มาก)	1	4.34 (มาก)	1	4.02 (มาก)	1	4.12 (มาก)	1	0.025*
ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.80 (มาก)	3	3.73 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	2	3.42 (ปานกลาง)	2	0**
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	3.53 (มาก)	5	3.36 (ปานกลาง)	5	3.15 (ปานกลาง)	3	3.27 (ปานกลาง)	3	0.072
ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.98 (มาก)	2	3.49 (ปานกลาง)	4	3.07 (ปานกลาง)	4	3.42 (ปานกลาง)	2	0**
ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	3.62 (มาก)	4	3.65 (มาก)	3	2.93 (ปานกลาง)	5	3.25 (ปานกลาง)	4	0**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)		3.71 (มาก)		3.30 (ปานกลาง)		3.50 (มาก)		0**

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.83 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.98) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.80) ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73) ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีระดับความสำคัญปานกลางคือ

ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.30 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีระดับความสำคัญปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.33) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.07) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาวิศวกรรมมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.50 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีระดับความสำคัญปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.42) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.27) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.25)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (มีค่า 0.025) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.001) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (มีค่า 0) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก (มีค่า 0.072)

**ส่วนที่ 9** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามการ  
ใช้บริการ

**ตารางที่ 4.35** แสดงค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการ

ความรู้ความเข้าใจ	การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต				Sig.
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.66 (มาก)	8	2.48 (น้อย)	9	0**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.98 (มาก)	4	3.15 (ปานกลาง)	5	0**
สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	4.06 (มาก)	3	3.31 (ปานกลาง)	3	0**
มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.19 (ปานกลาง)	10	2.74 (ปานกลาง)	8	0.881
มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.85 (มาก)	6	3.27 (ปานกลาง)	4	0**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	4.16 (มาก)	1	3.55 (มาก)	1	0**
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	3.89 (มาก)	5	3.31 (ปานกลาง)	3	0**
การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	4.09 (มาก)	2	3.38 (ปานกลาง)	2	0**
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก	3.76 (มาก)	7	3.11 (ปานกลาง)	6	0.904
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีผู้มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน	3.51 (มาก)	9	2.96 (ปานกลาง)	7	0.200
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.82 (มาก)		3.13 (ปานกลาง)		0**

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

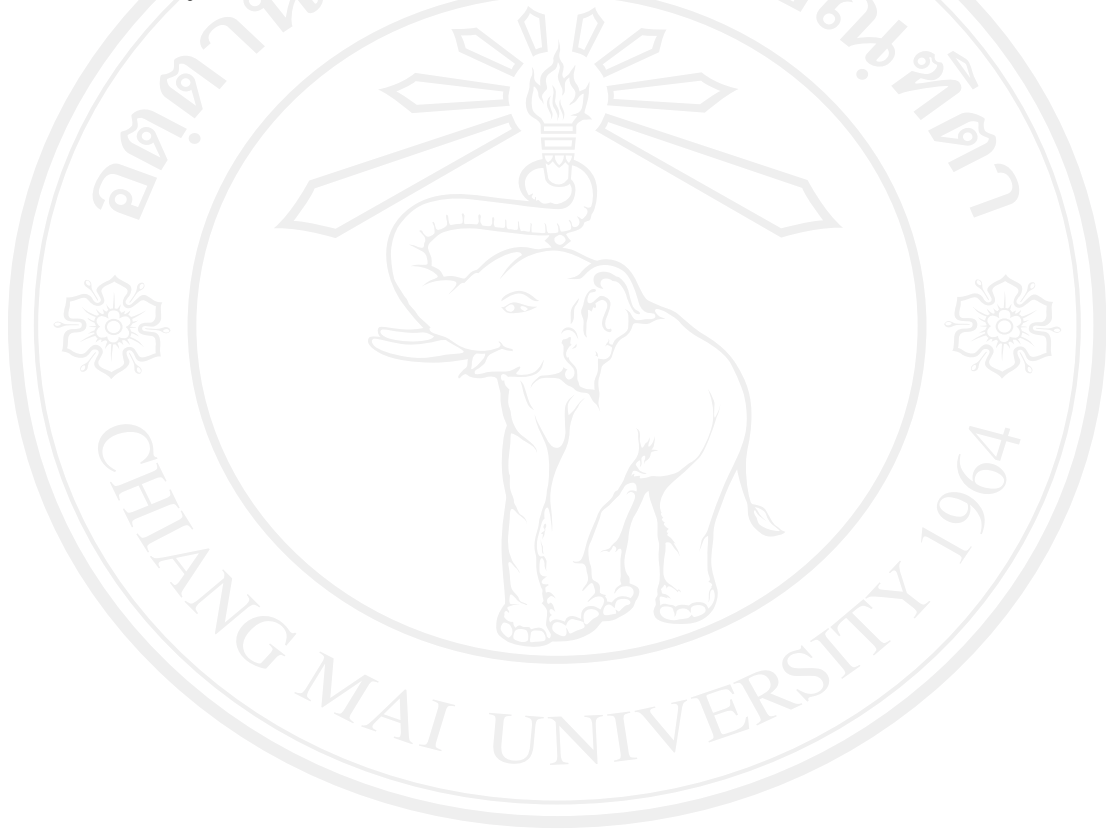
จากตารางที่ 5.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความรู้ความเข้าใจต่อธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.82 โดยมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.16) การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ค่าเฉลี่ย 4.06 ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.85) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.76) รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางคือ มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความรู้ความเข้าใจต่อธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.13 โดยมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือ การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.38) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.27) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.74) และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยคือ รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.48)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้บริการ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (มีค่า 0) สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก (มีค่า 0) มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (มีค่า 0) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (มีค่า 0) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ (มีค่า 0) การใช้



บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว (มีค่า 0) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ มีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.881) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก (มีค่า 0.904) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน (มีค่า 0.200)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

ความคิดเห็นด้านประโยชน์	การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต				Sig.
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ	3.94 (เห็นด้วย)	7	3.53 (เห็นด้วย)	8	0.001**
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	4.27 (เห็นด้วย)	3	3.85 (เห็นด้วย)	5	0.263
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	4.38 (เห็นด้วย)	1	4.06 (เห็นด้วย)	1	0.010**
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.02 (เห็นด้วย)	6	3.66 (เห็นด้วย)	6	0.101
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	4.06 (เห็นด้วย)	5	3.86 (เห็นด้วย)	4	0.848
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ	3.69 (เห็นด้วย)	8	3.60 (เห็นด้วย)	7	0.856
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	4.29 (เห็นด้วย)	2	3.94 (เห็นด้วย)	2	0**
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	4.24 (เห็นด้วย)	4	3.88 (เห็นด้วย)	3	0.278
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	4.11 (เห็นด้วย)		3.80 (เห็นด้วย)		0.833

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.86) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.833 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.001) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด (มีค่า 0.010) และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น (มีค่า 0) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญ

ที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น (มีค่า 0.263) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ (มีค่า 0.101) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา (มีค่า 0.848) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ (มีค่า 0.856) และผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน (มีค่า 0.278)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน	การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต				Sig.
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	4.02 (เห็นด้วย)	1	3.59 (เห็นด้วย)	2	0**
ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.80 (เห็นด้วย)	4	3.39 (เฉย ๆ)	4	0.684
ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.89 (เห็นด้วย)	3	3.73 (เห็นด้วย)	1	0.860
ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.94 (เห็นด้วย)	2	3.54 (เห็นด้วย)	3	0.006**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (เห็นด้วย)		3.56 (เห็นด้วย)		0.777

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.91 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.89) และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่าน

อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73) เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59) ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเลข ๆ คือ ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.777 ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ให้บริการ (มีค่า 0.001) เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0) และผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน (มีค่า 0.006) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน (มีค่า 0.684) และผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.860)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

ปัญหา	การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต				Sig.
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	4.06 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1	0.002**
ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.38 (ปานกลาง)	2	3.59 (มาก)	2	0.041*
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	3.05 (ปานกลาง)	3	3.43 (ปานกลาง)	5	0.002**
ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.05 (ปานกลาง)	3	3.55 (มาก)	3	0.792
ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	2.94 (ปานกลาง)	4	3.49 (ปานกลาง)	4	0.166
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)		3.65 (มาก)		0.008**

หมายเหตุ: \* มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ \*\* มีค่าน้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.30 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีระดับความสำคัญปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.38) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.05) และไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.65 โดยมีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทาง

อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีระดับความสำคัญปานกลางคือ ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43)

เมื่อพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยรวมมีค่า 0.008 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 ซึ่งถือว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.041) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ กล่าวว่าคุณจะไม่มีความปลอดภัย (มีค่า 0.002) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก (มีค่า 0.002) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าระดับนัยสำคัญที่ไม่มีความแตกต่างกันคือ ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (มีค่า 0.792) และ ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี (มีค่า 0.166)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



**ส่วนที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต**

**ตารางที่ 4.39 แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณของ ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต**

Correlations	ความรู้ความเข้าใจ	ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน
ความรู้ความเข้าใจ	1	0.471**	0.494**
ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	0.471**	1	0.636**
ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน	0.494**	0.636**	1

หมายเหตุ: \*\* มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยที่ ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานมาก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.494) คือ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.471) ในขณะที่ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.636)