

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้คือแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ทักษะและความรู้ความเข้าใจ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีตัวแปรได้แก่ ตัวกำหนดการรับรู้โดยประโยชน์ที่จะได้รับ ตัวกำหนดการรับรู้โดยความง่ายในการใช้งาน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เหตุผลของการใช้บริการ และการไม่ใช้บริการ และเป็นประโยชน์แก่ธนาคารต่าง ๆ ในธนาคารสามารถนำไปวางแผนกลยุทธ์และนโยบายที่เหมาะสม และผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ นำไปพัฒนาปรับปรุงการเสนอการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

ระเบียบวิธีในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตของประชากรคือนักศึกษาระดับปริญญาโททุกสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีขอบเขตเนื้อหาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในด้านของประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความยากง่ายของบริการ และปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากประชากรทั้งสิ้น 6,746 คน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ต้องทำการเก็บตัวอย่างไม่น้อยกว่า 377 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น แบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 4 สาขาวิชา คือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาชีวร่วม

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 91.20 สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีอาชีพไม่ได้ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วมากกว่า 3 ปี โดยใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน และใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ชั่วโมง ที่บ้านพักอาศัยเป็นส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) มากที่สุดและส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอน เป็นอันดับแรก บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือและบริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

### ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าคุณสมบัติที่เป็นที่รู้จักและเข้าใจของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ มีความถูกต้องและความทันสมัย และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในขณะที่การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีคู่มือช่วยในการเริ่มต้นใช้งาน รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และมีความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความเข้าใจลำดับ 1	ความเข้าใจลำดับ 2	ความเข้าใจลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>เพศ</b>				
ชาย	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	3.56
หญิง	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.23
<b>อายุ</b>				
21-30 ปี	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.41
31-40 ปี	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.38
41-50 ปี	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.68

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความเข้าใจลำดับ 1	ความเข้าใจลำดับ 2	ความเข้าใจลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
รายได้				
ไม่เกิน 10,000 บาท	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้ รวดเร็ว	3.29
10,001-20,000 บาท	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและ กิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคาร ได้รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.53
20,001-30,000 บาท	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.45
30,001-40,000 บาท	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและ กิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคาร ได้รวดเร็ว	มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.68
40,001 บาทขึ้นไป	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและ กิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคาร การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวกได้รวดเร็ว	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.1

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความเข้าใจลำดับ 1	ความเข้าใจลำดับ 2	ความเข้าใจลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>สาขาที่ศึกษาอยู่</b>				
วิทยาศาสตร์การแพทย์	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	2.86
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.51
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	3.52
สาขาวิชาร่วม	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.34
<b>การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต</b>				
เคยใช้บริการ	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก	3.82
ไม่เคยใช้บริการ	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้รวดเร็ว	ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ	3.13

เมื่อพิจารณาตามเพศ จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายนั้นมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงจะมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มี

ค่าเฉลี่ยรวม 3.23 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองเพศพบว่า มีค่า 0.013 แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรทั้งสามช่วงอายุ มีค่า 0.677 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่าผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรทั้งห้าช่วงรายได้ มีค่า 0.070 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาสาขาวิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ พบว่าผู้ที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.86 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.51 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.52 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาอื่นมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.34 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรทั้งสี่สาขาวิชา มีค่า 0 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

เมื่อพิจารณาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการทาง

อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.13 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรทั้งสองกลุ่ม มีค่า 0 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความง่ายของบริการ

ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วจะเห็นว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยดังนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจ ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
เพศ				
ชาย	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	4.00
หญิง	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.98

ตารางที่ 5.2 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>อายุ</b>				
21-30 ปี	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะในวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น	3.92
31-40 ปี	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะในวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ให้บริการ	3.92
41-50 ปี	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะในวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ให้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ให้บริการ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้ให้บริการและธุรกิจ	3.99
<b>รายได้</b>				
ไม่เกิน 10,000 บาท	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะในวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.82
10,001-20,000 บาท	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะในวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น	3.98
20,001-30,000 บาท	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะในวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น	3.94



ตารางที่ 5.2 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>รายได้</b>				
30,001-40,000 บาท	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.96
40,001 บาทขึ้นไป	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย	3.85
<b>สาขาที่ศึกษาอยู่</b>				
วิทยาศาสตร์การแพทย์	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.88
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย	3.90

ตารางที่ 5.2 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>สาขาที่ศึกษาอยู่</b>				
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.96
สาขาวิชาร่วม	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบายรวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	3.90
<b>การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต</b>				
เคยใช้บริการ	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบายรวดเร็วและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	4.11
ไม่เคยใช้บริการ	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด	บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน	3.80

เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองเพศ มีค่า 0.829 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.92 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.92 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีมี

ความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.99 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสามกลุ่มอายุ มีค่า 0.955 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาจากรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.98 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.94 ซึ่งเห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.96 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งห้ากลุ่มรายได้ มีค่า 0.370 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.96 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชารวมมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสี่สาขาวิชา มีค่า 0.760 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาการใช้งานบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ใน

ระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.80 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองเพศ มีค่า 0.833 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

**ด้านความง่ายในการใช้งาน** พบว่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทั้งหมดดังนี้ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

**ตารางที่ 5.3** แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>เพศ</b>				
ชาย	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.80
หญิง	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.60
<b>อายุ</b>				
21-30 ปี	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.66
31-40 ปี	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	-	3.65

ตารางที่ 5.3 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>อายุ</b>				
41-50 ปี	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	-	3.82
<b>รายได้</b>				
ไม่เกิน 10,000 บาท	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.56
10,001-20,000 บาท	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.76
20,001-30,000 บาท	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.71
30,001-40,000 บาท	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.93
40,001 บาทขึ้นไป	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน	3.31
<b>สาขาที่ศึกษาอยู่</b>				
วิทยาศาสตร์การแพทย์	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.49

ตารางที่ 5.3 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นลำดับ 1	ความคิดเห็นลำดับ 2	ความคิดเห็นลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>สาขาที่ศึกษาอยู่</b>				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอดเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.70
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.73
สาขาวิชารวม	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอดเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน	3.57
<b>การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต</b>				
เคยใช้บริการ	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอดเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	3.91
ไม่เคยใช้บริการ	ผู้ให้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ตลอดเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต	เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ให้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน	3.56

เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.80 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองเพศ มีค่า 0.567 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.66 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่าย

ในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.65 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-50 ปีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสามช่วง มีค่า 0.820 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.56 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.71 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.93 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ยรวม 3.31 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งห้ากลุ่มรายได้ มีค่า 0.013 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

เมื่อพิจารณาตามสาขาที่ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับ เฉย ๆ ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.70 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับ เห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.73 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาอื่นมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.57 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสี่สาขาวิชา มีค่า 0.096 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย

รวม 3.56 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองกลุ่ม มีค่า 0.777 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับความสำคัญ มาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 โดยกล่าวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย มีระดับความสำคัญมาก รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีระดับความสำคัญมาก ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีระดับความสำคัญปานกลาง การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องไปที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมากมีระดับความสำคัญปานกลาง และไม่มีการทดลองใช้ฟรี มีระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแต่ละปัจจัยดังนี้

ตารางที่ 5.4 แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความสำคัญลำดับ 1	ความสำคัญลำดับ 2	ความความสำคัญลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>เพศ</b>				
ชาย	กล่าวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องไปที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก	3.52
หญิง	กล่าวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.48
<b>อายุ</b>				
21-30 ปี	กล่าวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.50
31-40 ปี	กล่าวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.49
41-50 ปี	กล่าวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.53



ตารางที่ 5.4 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาที่ศึกษาอยู่ และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความสำคัญลำดับ 1	ความสำคัญลำดับ 2	ความความสำคัญลำดับ 3	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>รายได้</b>				
ไม่เกิน 10,000 บาท	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.65
10,001-20,000 บาท	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.4
20,001-30,000 บาท	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.32
30,001-40,000 บาท	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	3.49
40,001 บาทขึ้นไป	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.38
<b>สาขาที่ศึกษาอยู่</b>				
วิทยาศาสตร์การแพทย์	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.83
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี	3.71
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	3.30
สาขาวิชาอื่น	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	3.50
<b>การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต</b>				
เคยใช้บริการ	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก	3.30
ไม่เคยใช้บริการ	กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย	ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.65

เมื่อพิจารณาเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายมีปัญหาต่อ  
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง  
มีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.48 และค่า  
ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองเพศ มีค่า 0.155 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมีปัญหาต่อ  
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ  
31-40 ปีมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.50  
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญ  
มาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสามกลุ่มอายุ มีค่า 0.992  
แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน  
10,000 บาทมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.65  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ใน  
ระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมี  
ปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.32 ผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับ  
ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป มีปัญหาต่อ  
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.38 และค่าความ  
แตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งห้ากลุ่มรายได้ มีค่า 0.007 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาที่ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขา  
วิทยาศาสตร์การแพทย์มีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย  
รวม 3.83 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีปัญหาต่อบริการ  
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.71 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลัง  
ศึกษาอยู่สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับ  
ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาอื่นมีปัญหาต่อ  
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 และค่าความแตกต่างของ

ค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสี่สาขาวิชา มีค่า 0 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

เมื่อพิจารณาตามการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมากมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.65 และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมของประชากรทั้งสองกลุ่ม มีค่า 0.008 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

#### ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในเชิงบวก กล่าวคือจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวแปรใดตัวหนึ่งที่มีค่ามากขึ้น โดยที่ ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานมากกว่า ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.494 และ 0.471 ตามลำดับ และความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.636

#### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถอภิปรายผลการศึกษาด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเรื่อง ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของธนาคารได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องกับสถิติ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ครัวเรือน)พ.ศ.2550 พบว่ามีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 16.04 ล้านคนและมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 9.32 ล้านคน คาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 10.5 ล้านคนในปี 2551

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ที่จากตัวบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบริรักษ์ ทุงแจ้ง (2548) พบว่าสาเหตุที่ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะความสะดวก สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุดา หมั่นหาญ (2547) ที่มีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตและปัญหาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาในปัจจัยย่อยด้านช่องทางบริการที่มีความสะดวกในการให้บริการและสามารถเข้าใช้งานได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และสอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย วินิจนูล (2544) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่าลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในเรื่องของการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ต้องไปธนาคาร

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ในความง่ายในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นเรื่องง่ายสำหรับที่จะศึกษาการใช้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งานและชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับทิพย์สุดา หมั่นหาญ (2547) ซึ่งศึกษาในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าความง่ายในการใช้งานและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล มีความสำคัญมาก

เมื่อนำผลการศึกษาจากความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน มาหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ พบว่าความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดย Davis (1989) ซึ่งสร้างรูปแบบจำลองของการยอมรับเทคโนโลยีเพื่ออธิบายเกี่ยวกับการยอมรับที่ปรับเปลี่ยนไปของเทคโนโลยีที่ชัดเจน

ขึ้น ซึ่งกล่าวว่า External Variable มีผลต่อ Perceived Usefulness และ Perceived Ease of Use โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่า External Variable คือ ความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต Perceived Usefulness คือ ความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และ Perceived Ease of Use คือ ความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน

จากการศึกษาปัญหาที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังกลัวว่ากลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย ในระดับความสำคัญมาก รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องไปที่สาขาและต้องใช้ออกสารจำนวนมาก ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี มีความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย วจิณกุล (2544) ซึ่งพบว่าลูกค้ามีความเชื่อใจแต่มีบางกลุ่มยังมีความไม่มั่นใจในด้านการโอนเงิน สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุดา หมั่นหาญ (2547) ที่พบว่าความปลอดภัยในการใช้งานและค่าธรรมเนียมยังสูงกว่าบริการอื่น และสอดคล้องกับการศึกษาของบริรักษ์ พุ่งแจ้ง (2548) ที่พบว่าปัญหาของลูกค้าคือไม่เข้าใจในการเข้าไปใช้บริการปัญหาในด้านความไม่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการและอนุมัติเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่มีให้ทดลองใช้ฟรี ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีสูงกว่า

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในแนวคิดแต่ละด้านพบว่าข้อค้นพบดังต่อไปนี้

#### ด้านความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

เมื่อจำแนกตามเพศจะพบว่าเพศชายมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยเพศชายมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ พบว่า สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาขาวิชาร่วมมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาขาวิชาร่วมมีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่า สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เมื่อจำแนกตามการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยผู้ที่เคยใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ

#### **ด้านความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สาขาวิชาที่ศึกษา และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในระดับเห็นด้วยทุกการจำแนก โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าทุกกลุ่มเห็นด้วย

#### **ด้านความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน**

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 – 30,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต และ ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง ผู้ใช้บริการชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต
- 4) ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกลุ่มที่มีความแตกต่างอาจเป็นกลุ่มที่ไม่สนใจบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเลยก็ได้

#### **ด้านปัญหาต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต**

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีปัญหาในระดับความสำคัญมาก มีเฉลี่ยมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง กล่าวคือข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 - 40,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาในระดับความสำคัญปานกลาง มีเฉลี่ยมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง กล่าวคือข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย
- 3) ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ซึ่งกลุ่มที่มีความแตกต่างอาจเป็นกลุ่มที่ไม่มั่นใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเลย

เมื่อจำแนกตามการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาในระดับความสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย
- 3) ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีข้อเสนอแนะแก่ธนาคารพาณิชย์ที่มีการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตควรทำการตลาดมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ลูกค้า ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนเพศหญิง กลุ่มคนช่วงอายุ 21-40 ปี และกลุ่มคนที่ศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องบริการทางอินเทอร์เน็ต และเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน จะทำให้ง่ายต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติการใช้บริการเดิมมาใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ในการศึกษาพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทมีจำนวนผู้ที่ทำงานแล้วอยู่ร้อยละ 54.3 ซึ่งมีผู้ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ร้อยละ 44.7 ของผู้ทำงานแล้ว จะเห็นว่าเป็นกลุ่มนี้เป็นลูกค้ากลุ่มที่มีศักยภาพที่พร้อมที่จะใช้บริการ ประกอบกับเป็นกลุ่มที่มีการใช้ชีวิตประจำวัน และการทำงานเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตอยู่เป็นประจำ โดยจากการศึกษาพบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าหนึ่งครั้งต่อวัน นอกจากนี้กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีพื้นฐานรายได้ที่สูง แต่จากการศึกษาพบว่า ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นธนาคารจึงควรมุ่งเน้นการทำการตลาดโดยประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยพยายามสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตประจำวันง่ายและสะดวกมากขึ้น และแสดงให้เห็นถึงความปลอดภัยและความถูกต้องของข้อมูล เพื่อลดปัญหาที่ทำให้ลูกค้าไม่มั่นใจในตัวของการบริการ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความกลัวว่าจะไม่มีความปลอดภัย

ในข้อมูลและการใช้งาน นอกจากนี้การที่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รู้จักร้านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตคืออะไร มีข้อดีข้อเสียอย่างไรเมื่อเทียบกับการให้บริการที่สาขาของธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า กลัวเงินหาย และกลัวระบบล่มทำให้เกิดความเสียหายระหว่างที่ทำการใช้บริการ ซึ่งบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีระบบความปลอดภัยที่เชื่อถือได้แล้ว ธนาคารจึงควรทำการให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมีการแสดงตัวอย่างการใช้ที่สาขาของแต่ละธนาคาร หรือเป็นการแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และควรมีการให้บริการทดลองใช้ฟรี หรือมีคะแนนสะสมในการใช้บริการผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพื่อแลกกับของที่ระลึก หรือมีการจับรางวัลให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจและสนใจให้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved