

บทที่ 5 ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคลธนาคารไทยพาณิชย์ ในการ ใช้บริการธนาคาร อินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถาม เก็บข้อมูล ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกและ ใช้บริการ ธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านเว็บไซต์ www.scbeasy.com จำนวน 200 ชุด

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์ที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เพศ

ข้อมูลในตาราง 5.1 จะให้เห็นว่าผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ เป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย กล่าวคือ เป็นเพศชายร้อยละ 50.50 เป็นเพศหญิงร้อยละ 49.50

ตาราง 5.1 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	50.50
หญิง	99	49.50
รวม	200	100.00

2. อายุ

ข้อมูลในตาราง 5.2 จะให้เห็นว่าผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ อายุ ระหว่าง 26 ถึง 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 40.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 ถึง 25 ปี มี จำนวนร้อยละ 21.50 อายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี มีจำนวนร้อยละ 15.50 อายุมากกว่า 35 ปี และ อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนร้อยละ 14.50 และ 8.00 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการธนาคาร อินเทอร์เน็ตมีอายุเฉลี่ยประมาณ 28.00 ปี

ตาราง 5.2 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	8.00
21 – 25 ปี	43	21.50
26 – 30 ปี	81	40.50
31 – 35 ปี	31	15.50
มากกว่า 35 ปี	29	14.50
รวม	200	100.00
อายุเฉลี่ย	28.35 ปี	

3. ระดับการศึกษา

ข้อมูลในตาราง 5.3 ซึ่งให้เห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวนถึงร้อยละ 80.00 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 9.50 ระดับ ปวส./อนุปริญญา และระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวนร้อยละ 7.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 5.3 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา / ปวช.	7	3.50
ปวส. / อนุปริญญา	14	7.00
ปริญญาตรี	160	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	19	9.50
รวม	200	100.00

4. อาชีพ

ข้อมูลในตาราง 5.4 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนถึงร้อยละ 72.00 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนร้อยละ 21.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนร้อยละ 5.00 และ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 5.4 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	42	21.00
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	10	5.00
พนักงานบริษัทเอกชน	144	72.00
เจ้าของธุรกิจ / ธุรกิจส่วนตัว	4	2.00
รวม	200	100.00

5. รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลในตาราง 5.5 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 ถึง 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 48.00 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 24.50 รายได้ระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท และ รายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 21.50 และ 6.00 ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 15,900.00 บาทต่อเดือน

ตาราง 5.5 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	49	24.50
10,001 – 20,000 บาท	96	48.00
20,001 – 30,000 บาท	43	21.50
สูงกว่า 30,000 บาท	12	6.00
รวม	200	100.00
รายได้เฉลี่ย	15,900.50 บาทต่อเดือน	

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปของ ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์

1. การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.6 ซึ่งให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต มีจำนวนร้อยละ 52.00 และ จำนวนร้อยละ 48.00 มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

ตาราง 5.6 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้

การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	104	52.00
มี	96	48.00
รวม	200	100.00

2. ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.7 ซึ่งให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้อินเทอร์เน็ตมานานกว่า 2 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.00 รองลงมา ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้ว ตั้งแต่ 1 ถึง 2 ปี มีจำนวนร้อยละ 37.00 ระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน และระยะเวลาตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 10.50

ตาราง 5.7 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	21	10.50
ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี	21	10.50
ตั้งแต่ 1 ปี ถึง 2 ปี	74	37.00
ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป	84	42.00
รวม	200	100.00

3. ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.8 ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล (ประกอบการทำงาน / รายงาน) มีจำนวนร้อยละ 71.50 รองลงมาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร (ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว) มีจำนวนร้อยละ 69.50 ใช้เพื่อเล่นเกม/เพื่อความบันเทิงมีจำนวนร้อยละ 58.00 ใช้เพื่อความบันเทิงโปรแกรมต่างๆ มีจำนวนร้อยละ 37.00 ใช้เพื่อติดตามข่าวสารประจำวัน และใช้เพื่อบริการด้านการเงิน มีจำนวนร้อยละ 26.00 และ 25.50 ตามลำดับ

ตาราง 5.8 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต

ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเล่นเกม / ความบันเทิง	116	58.00
2. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำงาน/รายงาน	143	71.50
3. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร	139	69.50
4. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงโปรแกรม	74	37.00
5. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข่าวสารต่างๆ	52	26.00
6. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการด้านการเงิน	51	25.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4. ค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.9 ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีจำนวนร้อยละ 67.00 และ เสียค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต มีจำนวนร้อยละ 33.00 โดยค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยประมาณ 367.00 บาทต่อเดือน

ตาราง 5.9 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต

ค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
0 (ไม่เสียค่าใช้จ่าย)	134	67.00
1 - 300 บาท	43	21.50
301 - 600 บาท	16	8.00
600 บาท ขึ้นไป	7	3.50
รวม	200	100.00
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	367.12 บาทต่อเดือน	

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตใน จังหวัดเชียงใหม่

1. ระยะเวลาของการเคยใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.10 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตเป็นระยะเวลานานน้อยกว่า 1 ปี โดยเฉพาะช่วงระยะเวลา 6 เดือน ถึง 1 ปี มีจำนวนร้อยละ 45.50

ตาราง 5.10 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระยะเวลาการเคยใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาการสมัครธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 เดือน	42	21.00
ตั้งแต่ 3 ถึง 6 เดือน	36	18.00
ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี	91	45.50
มากกว่า 1 ปี	31	15.50
รวม	200	100.00

2. การรู้จักบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

ข้อมูลในตาราง 5.11 ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต รู้จักบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ จาก คำแนะนำของพนักงานธนาคาร มีจำนวนร้อยละ 71.00 รองลงมาได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ภายในธนาคาร มีจำนวนร้อยละ 60.50 สื่อหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีจำนวนร้อยละ 27.00 รู้จักบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนหรือคนที่รู้จัก และ เว็บไซต์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต มีจำนวนร้อยละ 27.00, 25.00 และ 19.00 ตามลำดับ

ตาราง 5.11 การรู้จักบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์	ความถี่	ร้อยละ
1. ทราบบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารจากหนังสือพิมพ์ นิตยสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ	54	27.00
2. ทราบบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ภายในธนาคาร	121	60.50
3. ทราบบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารจากคำแนะนำของพนักงานธนาคาร	142	71.00
4. ทราบบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารจากเว็บไซต์ต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต	38	19.00
5. ทราบบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารจากเพื่อนหรือคนรู้จัก	50	25.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3. สถานที่ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.12 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในที่ทำงาน และสถาบันการศึกษา มีจำนวนถึงร้อยละ 81.50 รองลงมาคือใช้บริการที่บ้านพักอาศัย มีจำนวนร้อยละ 14.50 และ ใช้บริการในร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป มีเพียงร้อยละ 4.00

ตาราง 5.12 สถานที่ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

สถานที่ที่ใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน, ที่พักอาศัย	29	14.50
สถานที่ทำงาน / สถาบันการศึกษา	163	81.50
ร้านบริการอินเทอร์เน็ตทั่วไป	8	4.00
รวม	200	100.00

4. บัญชีธนาคารที่ใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.13 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้บัญชีประเภทออมทรัพย์ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต มีจำนวนถึงร้อยละ 99.00 มีผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตนิยมใช้บัญชีประเภทบัตรเครดิต จำนวนร้อยละ 25.50 และ นิยมใช้บัญชีเงินสะพัด เพียงร้อยละ 9.00

ตาราง 5.13 บัญชีธนาคารที่ใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ประเภทบัญชีที่ใช้ร่วมกับธนาคารอินเทอร์เน็ต	ความถี่	ร้อยละ
ใช้บัญชีออมทรัพย์	198	99.00
ใช้บัญชีเงินสะพัด	18	9.00
ใช้บัญชีบัตรเครดิต	51	25.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5. บริการที่เคยใช้บนธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.14 ซึ่งให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ณ ปัจจุบัน มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือใช้บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง มีจำนวน ร้อยละ 45.50 และใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ มีจำนวนร้อยละ 39.00 ส่วนบริการที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดได้แก่ชำระเงินกู้ธนาคาร มีจำนวนเพียงร้อยละ 5.00

ตาราง 5.14 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม บริการที่เคยใช้บนธนาคารอินเทอร์เน็ต

บริการที่เคยใช้บนธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ณ ปัจจุบัน	190	95.00
2. บริการการ โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง	91	45.50
3. บริการการ โอนเงินไปยังบุคคลอื่น (บุคคลที่ 3)	45	22.50
4. บริการชำระเงินกู้ธนาคาร	10	5.00
5. บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ	78	39.00
6. บริการสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์	56	28.00
7. บริการชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์	40	20.00
8. บริการการขอรับรายการเคลื่อนไหวบัญชีย้อนหลัง	45	22.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6. ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.15 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มักใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 70.50 รองลงมาใช้บริการ 3 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการมากกว่า 8 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 6 – 8 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 10.50 และ 6.50 ตามลำดับ โดยความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ครั้งต่อสัปดาห์

ตาราง 5.15 จำนวนผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม ความถี่ในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน

ความถี่ในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	141	70.50
3 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์	25	12.50
6 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	13	6.50
มากกว่า 8 ครั้งต่อสัปดาห์	21	10.50
รวม	200	100.00
ค่าเฉลี่ย	3.31 ครั้งต่อสัปดาห์	

6.1 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามเพศ

ข้อมูลในตาราง 5.16 ซึ่งให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 70.50 รองลงมาใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 12.50 มากกว่า 8 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 10.50 และ 6.50 ตามลำดับ และจากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ Chi-Square พบว่า ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 อาจสรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความถี่ในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5.16 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตาม เพศ

เพศ	ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (ต่อสัปดาห์)				รวม	ร้อยละ
	น้อยกว่า 3 ครั้ง	3-5 ครั้ง	6-8 ครั้ง	มากกว่า 8 ครั้ง		
ชาย	71	13	3	14	101	50.50
หญิง	70	12	10	7	99	49.50
รวม	141	25	13	21	200	100.00
ร้อยละ	70.50	12.50	6.50	10.50	100.00	

$$\chi^2 = 2.151 \quad df = 6 \quad \text{Asymp. Sig. (2-sided)} = 0.905 \quad P > 0.05$$

6.2 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามอายุ

ข้อมูลในตาราง 5.17 ชี้ให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตทุกช่วงอายุจะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ Chi-Square พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความถี่ของการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับอายุของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ อาจสรุปได้ว่าแต่ละช่วงอายุมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน โดยช่วงอายุ 26-30 ปี ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

ตาราง 5.17 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตาม อายุ

อายุ	ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (ต่อสัปดาห์)				รวม	ร้อยละ
	น้อยกว่า 3 ครั้ง	3-5 ครั้ง	6-8 ครั้ง	มากกว่า 8 ครั้ง		
น้อยกว่า 20 ปี	15	1	0	0	16	8.00
21 – 25 ปี	33	8	0	2	43	21.50
26 – 30 ปี	50	11	9	11	81	40.50
31 – 35 ปี	23	5	0	3	31	15.50
มากกว่า 35 ปี	20	0	4	5	29	14.50
รวม	141	25	13	21	200	100.00
ร้อยละ	70.50	12.50	6.50	10.50	100.00	

$$\chi^2 = 24.188 \quad df = 12 \quad \text{Asymp. Sig. (2-sided)} = 0.019 \quad P < 0.05$$

6.3 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลในตาราง 5.18 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ในทุกกลุ่มอาชีพ จะมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 70.50 รองลงมาใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 12.50 มากกว่า 8 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 10.50 และ 6.50 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ Chi-Square พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความถี่ของการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับอาชีพของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ อาจสรุปได้ว่าแต่ละอาชีพมีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน โดยส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตมากกว่าอาชีพอื่น

ตาราง 5.18 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	ความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (ต่อสัปดาห์)				รวม	ร้อยละ
	น้อยกว่า 3 ครั้ง	3-5 ครั้ง	6-8 ครั้ง	มากกว่า 8 ครั้ง		
นักเรียน/นักศึกษา	40	2	0	0	42	21.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	0	0	0	10	5.00
พนักงานบริษัทเอกชน	89	23	11	21	144	72.00
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว	2	0	2	0	4	2.00
รวม	141	25	13	21	200	100.00
ร้อยละ	70.50	12.50	6.50	10.50	100.00	

$$\chi^2 = 35.292 \quad df = 9 \quad \text{Asymp. Sig. (2-sided)} = 0.000 \quad P < 0.05$$

7. สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าส่วนบุคคลใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์

ข้อมูลในตาราง 5.19 ซึ่งให้เห็นว่าสิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าส่วนบุคคลใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุดคือ ความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและง่ายต่อการใช้ มีจำนวนมากถึงร้อยละ 85.50 รองลงมาเป็นการลดค่าใช้จ่าย เช่น การเดินทาง ค่าธรรมเนียมธนาคาร มีจำนวนร้อยละ 57.50 มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น มีจำนวนร้อยละ 37.00 การช่วยวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น และ ความเชื่อถือระบบความปลอดภัยของข้อมูล มีจำนวนร้อยละ 22.50 และ 18.00 ตามลำดับ

ตาราง 5.19 สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าส่วนบุคคลใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์

สิ่งจูงใจที่ทำให้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	ความถี่	ร้อยละ
1. ช่วยวางแผนการเงินของท่านได้ง่ายขึ้น	45	22.50
2. สะดวกสบาย ประหยัดเวลา ง่ายต่อการใช้	171	85.50
3. ความเชื่อถือระบบความปลอดภัยของข้อมูล	36	18.00
4. มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น	74	37.00
5. ลดค่าใช้จ่าย เช่น การเดินทาง, ค่าธรรมเนียมธนาคาร	115	57.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

8. การแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศของลูกค้า

ข้อมูลในตาราง 5.20 ซึ่งให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ตาราง 5.20 การแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศของลูกค้า

เพศ	เคยแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ		ไม่เคยแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	65	32.50	36	18.00	101	50.50
หญิง	84	42.00	15	7.50	99	49.50
รวม	149	74.50	51	25.50	200	100.00

9. ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารอื่น

ข้อมูลในตาราง 5.21 ซึ่งให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์เพียงแห่งเดียว มีจำนวนร้อยละ 97.50 และใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารอื่นๆ มีจำนวนเพียงร้อยละ 2.50

ตาราง 5.21 ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารอื่น

ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตกับธนาคารอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการของธนาคารอื่น	195	97.50
ใช้บริการของธนาคารอื่น	5	2.50
รวม	200	100.00

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และ ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

1. สิทธิประโยชน์ของการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ถูกค่าทราบ

ข้อมูลในตาราง 5.22 จะพบว่าผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการสมัครใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต โดยสิทธิประโยชน์ส่วนใหญ่ที่ผู้ให้บริการทราบคือการไม่เสียค่าธรรมเนียมในการสมัคร ข้อมูลบนระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต เป็นแบบ On-Line และ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกวัน ตั้ง 6.00-23.00 น. มีจำนวนร้อยละ 92.00, 65.50 และ 56.00 ตามลำดับ

ตาราง 5.22 สิทธิประโยชน์ของการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ถูกค่าทราบ

สิทธิประโยชน์ของการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ถูกค่าทราบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบว่าท่านไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆในการสมัครใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต	184	92.00
2. ทราบว่าข้อมูลต่างๆ บนธนาคารอินเทอร์เน็ตเป็นแบบ On-Line	131	65.50
3. ทราบว่าสามารถทำธุรกรรมการเงินต่างๆ ได้ทุกวันตั้งแต่เวลา 6.00-23.00 น.	112	56.00
4. ทราบว่าสามารถทำรายการ โอนเงินสูงสุด 500,000 บาทต่อวัน	56	28.00
5. ทราบว่าสามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการ ได้มากกว่า 400 บริษัท	91	45.50
6. ทราบว่าสามารถขอรายการเคลื่อนไหวบัญชี และอาັคเช็คได้ด้วยตนเอง	77	38.50
7. ทราบว่าสามารถขอรายการเคลื่อนไหวบัญชีและอาັคเช็คได้ด้วยตนเอง	42	21.00
8. ทราบว่าสามารถขอใช้บริการบัตรเครดิตผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ต	90	45.00
9. ทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูลการใช้และชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต ไทยพาณิชย์	37	18.50
10. ทราบว่าจะประหยัดค่าธรรมเนียมการ โอนเงินข้ามเขต (ไปต่างจังหวัด) (ค่าธรรมเนียมหมั้นละ 5 บาท)	69	34.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.23 นี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์เห็นว่าธนาคารจะได้รับประโยชน์จากการทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและลูกค้าจะเลือกใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ คิดว่าธนาคารได้รับประโยชน์จากการลดการทำงานและลดต้นทุนของธนาคารลงได้ ส่วนประโยชน์ทางด้านการขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น ทำให้ธนาคารมีรายได้มากขึ้น และการมีชื่อเสียงด้านการเป็นผู้นำ E-Business นั้น มีเพียงร้อยละ 58.50 และ 45.50 ตามลำดับ

ตาราง 5.23 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตกับประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับ

ท่านคิดว่า ธนาคารอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์อย่างไรกับธนาคาร	ความถี่	ร้อยละ
1. ลดการทำงานและลดต้นทุนของธนาคาร	132	66.00
2. ชื่อเสียงการเป็นผู้นำด้าน E-Business	91	45.50
3. ลูกค้าได้รับความสะดวกและเลือกใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น	174	87.00
4. ขยายฐานลูกค้ามากขึ้น ทำให้ธนาคารมีรายได้มากขึ้น	117	58.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3. การรู้จักระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.24 ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่จะไม่รู้จักระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้ง 5 ระบบ กล่าวคือ มีผู้ใช้บริการที่รู้จัก ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ระบบที่ 1 มีจำนวนร้อยละ 36.50 ระบบที่ 2 มีผู้ที่รู้จักจำนวนร้อยละ 35.50 ระบบที่ 3 มีผู้ที่รู้จักจำนวนร้อยละ 29.00 ระบบที่ 4 มีผู้ที่รู้จักจำนวนร้อยละ 32.50 และระบบที่ 5 มีผู้ที่รู้จักจำนวนร้อยละ 41.50

ตาราง 5.24 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม การรู้จักระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ธนาคารไทยพาณิชย์นำมาใช้ บนธนาคารอินเทอร์เน็ต

การรู้จัก ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารอินเทอร์เน็ต	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบที่ 1 Fire Wall เพื่อกั้นกรองการเข้าใช้ระบบ อย่างถูกต้องปลอดภัย	73	36.50	127	63.50
ระบบที่ 2 SSL (Socket Secure Layer) มาตรฐานการเข้ารหัส ความปลอดภัยที่นิยมมากที่สุดในปัจจุบัน และใช้ ในระดับสูงสุดถึง 128 Bits	71	35.50	129	64.50
ระบบที่ 3 Encryption เป็นการเข้ารหัสด้วยโปรแกรมของ ธนาคารเพื่อป้องกัน และรักษาความลับของข้อมูล	58	29.00	142	71.00
ระบบที่ 4 Browser Control ควบคุมไม่ให้ Back กลับมาที่ หน้าจอใน Secure Mode	65	32.50	135	67.50
ระบบที่ 5 Auto Logoff เป็น Logoff อัตโนมัติเมื่อเปิดหน้าจอ และ Sign-on ทิ้งไว้	83	41.50	117	58.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4. ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของผู้ใช้งานการอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.25 นี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเชื่อถือระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ธนาคารนำมาใช้ มีจำนวนร้อยละ 62.00 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ ในระบบความปลอดภัย มีจำนวนร้อยละ 37.00 และไม่เชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัย จำนวนร้อยละ 2.00

ตาราง 5.25 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของผู้ใช้งานการอินเทอร์เน็ต

ความเชื่อถือในระบบ	จำนวน	ร้อยละ
เชื่อถือ	124	62.00
ไม่เชื่อถือ	2	1.00
ไม่แน่ใจ	74	37.00
รวม	200	100.00

4.1 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ ธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.26 นี้ให้เห็นถึง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ Chi-Square พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับอายุของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ อาจสรุปได้ว่าแต่ละกลุ่มอายุมีความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความเชื่อถือมากที่สุด

ตาราง 5.26 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ
ธนาคารอินเทอร์เน็ต

อายุ	ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล			รวม	ร้อยละ
	เชื่อถือ	ไม่เชื่อถือ	ไม่แน่ใจ		
น้อยกว่า 20 ปี	4	0	12	16	8.00
21 – 25 ปี	22	0	21	43	21.50
26 – 30 ปี	60	2	19	81	40.50
31 – 35 ปี	20	0	11	31	15.50
มากกว่า 35 ปี	18	0	11	29	14.50
รวม	124	2	74	200	100.00
ร้อยละ	62.00	1.00	37.00	100.00	

$$\chi^2 = 21.136 \quad df = 8 \quad \text{Asymp. Sig. (2-sided)} = 0.007 \quad P < 0.05$$

4.2 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลในตาราง 5.27 ซึ่งให้เห็นถึง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ Chi-Square พบว่า ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 อาจแสดงให้เห็นว่าแต่ละระดับการศึกษามีความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5.27 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล			รวม	ร้อยละ
	เชื่อถือ	ไม่เชื่อถือ	ไม่แน่ใจ		
มัธยมศึกษา/ปวช.	3	0	4	7	3.50
อนุปริญญา/ปวส.	7	1	6	14	7.00
ปริญญาตรี	100	1	59	160	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	14	0	5	19	9.50
รวม	124	2	74	200	100.00
ร้อยละ	62.00	1.00	37.00	100.00	

$$\chi^2 = 8.416 \quad df = 6 \quad \text{Asymp. Sig. (2-sided)} = 0.209 \quad P > 0.05$$

4.3 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลในตาราง 5.28 ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และอาชีพที่ส่วนใหญ่มีความเชื่อถือระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ Chi-Square พบว่า ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับอาชีพของผู้ใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 อาจแสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่จะมีความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยเหมือนกัน

ตาราง 5.28 ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม อาชีพของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัย			รวม	ร้อยละ
	เชื่อถือ	ไม่เชื่อถือ	ไม่แน่ใจ		
นักเรียน/นักศึกษา	19	0	23	42	21.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	0	2	10	5.00
พนักงานบริษัทเอกชน	95	2	47	144	72.00
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว	2	0	2	4	2.00
รวม	124	2	74	200	100.00
ร้อยละ	62.00	1.00	37.00	100.00	

$$\chi^2 = 8.948 \quad df = 6 \quad \text{Asymp. Sig. (2-sided)} = 0.177 \quad P > 0.05$$

5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์

1. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในตาราง 5.29 ซึ่งให้เห็นว่าปัญหาที่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตพบมากที่สุดได้แก่ความไม่มั่นใจหากเกิดข้อผิดพลาดในระบบข้อมูล เช่น ความผิดพลาดและความไม่ปลอดภัยในการโอนเงิน สูงถึงร้อยละ 44.50 รองลงมาคือปัญหารูปแบบ Home page ไม่น่าสนใจ ควรปรับปรุง และปัญหาธนาคารอนุญาตให้ระบุบัญชีที่ใช้ร่วมกับธนาคารอินเทอร์เน็ตน้อยเกินไป มีจำนวนร้อยละ 16.00 และ 15.50 ตามลำดับ

ตาราง 5.29 จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม ปัญหาต่างๆ ที่พบจากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์

ปัญหาต่างๆ ที่พบจากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	ความถี่	ร้อยละ
1. มีบุคคลอื่น นำรหัสส่วนตัวของท่านไปใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต	5	2.50
2. ธนาคารให้ระบุบัญชีที่ใช้ร่วมกับธนาคารอินเทอร์เน็ต น้อยเกินไป (บัญชีออมทรัพย์และเดินสะพัดอย่างละ 3 บัญชี, บัญชีบัตรเครดิต 4 บัญชี, บัญชีบุคคลอื่น 10 บัญชี)	27	13.50
3. ธนาคารมีประเภทของบริการบนธนาคารอินเทอร์เน็ต น้อยเกินไป และ บริการของธนาคารที่ท่านต้องการ	31	15.50
4. ไม่มั่นใจหากเกิดข้อผิดพลาดในระบบข้อมูล เช่น ความผิดพลาดและความไม่ปลอดภัยในการ โอนเงิน	89	44.50
5. หาสถานที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตยาก	20	10.00
6. การใช้บริการต่างๆ ยุ่งยาก และคำอธิบาย ยาก แก่การเข้าใจ	5	2.50
7. รูปแบบ Home page ไม่น่าสนใจ ควรปรับปรุง	32	16.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ปัญหาความขัดข้องของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตพบ

ข้อมูลในตาราง 5.30 นี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ไม่พบปัญหาระบบขัดข้องจนทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ มีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 46.00 รองลงมาพบปัญหาเดือนละ 1-2 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 34.50 พบปัญหาเดือนละ 3-4 ครั้งและ พบบ่อยมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนร้อยละ 11.00 และ 8.00 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยพบปัญหาความขัดข้องของระบบ 2.36 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 5.30 ปัญหาความขัดข้องของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตพบ

ความถี่ของ ปัญหาระบบขัดข้องของระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยพบปัญหาระบบขัดข้อง	93	46.50
พบปัญหาเดือนละ 1-2 ครั้ง	69	34.50
พบปัญหาเดือนละ 3-4 ครั้ง	22	11.00
พบบ่อยมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	16	8.00
รวม	200	100.00
ค่าเฉลี่ย	2.36 ครั้งต่อเดือน	