

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 184 ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 ราย และกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 100 ราย การศึกษานี้ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 1 ในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 2 ในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 3 ในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 4 ในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลจากการศึกษาได้พบว่า

### 1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	56.25	49	43.75	112	60.87
หญิง	21	29.17	51	70.83	72	39.13
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวนทั้งหมด 112 ราย จำแนกเป็นกลุ่มผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 63 ราย หรือร้อยละ 56.25 และกลุ่มผู้ไม่ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 49 ราย หรือร้อยละ 43.75 เพศหญิงจำนวน 72 ราย เป็นกลุ่มผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 21 ราย หรือร้อยละ 29.17 และกลุ่มผู้ไม่ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 51 ราย หรือร้อยละ 70.83

### 2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	23	46.94	26	53.06	49	26.63
31 – 40 ปี	45	45.92	53	54.08	98	53.26
41 – 50 ปี	12	41.38	17	58.62	29	15.76
51 – 60 ปี	4	50.00	4	50.00	8	4.39
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 49 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 23 ราย หรือร้อยละ 46.94 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 53.06 ผู้มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 98 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 45 ราย

หรือร้อยละ 45.92 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 53 ราย หรือร้อยละ 54.08 ผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 29 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 41.38 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 58.62 และผู้มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 8 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวนเท่ากัน คือ 4 ราย หรือร้อยละ 50.00

### 3. การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ปวช.	7	35.00	13	65.00	20	10.87
อนุปริญญา/ปวส.	3	23.08	10	76.92	13	7.07
ปริญญาตรี	50	43.48	65	56.52	115	62.50
สูงกว่าปริญญาตรี	24	66.67	12	33.33	36	19.57
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เป็นผู้มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 20 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 35.00 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 65.00 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 13 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 23.08 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 76.92 ปริญญาตรี จำนวน 115 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 50 ราย หรือร้อยละ 43.48 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 65 ราย หรือร้อยละ 56.52 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 66.67 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 33.33

#### 4. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัท/ห้างเอกชน	57	43.51	74	56.49	131	71.20
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	20	50.00	20	50.00	40	21.74
นักเรียน/นักศึกษา	4	57.14	3	42.86	7	3.80
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	50.00	3	50.00	6	3.26
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า เป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 131 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 57 ราย หรือร้อยละ 43.51 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 56.49 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 40 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและเป็นไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวนเท่ากัน คือ 20 ราย หรือร้อยละ 50.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 57.14 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 42.86 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและเป็นไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวนเท่ากัน คือ 3 ราย หรือร้อยละ 50.00

## 5. รายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	7	23.33	23	76.67	30	16.30
10,001 – 15,000 บาท	10	34.48	19	65.52	29	15.76
15,001 – 20,000 บาท	14	46.67	16	53.33	30	16.30
20,001 – 30,000 บาท	18	48.65	19	51.35	37	20.11
30,001 – 40,000 บาท	16	66.67	8	33.33	24	13.04
มากกว่า 40,000 บาท	19	55.88	15	44.12	34	18.48
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า เป็นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 30 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 23.33 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 23 ราย หรือร้อยละ 76.67 รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 29 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 34.48 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 65.52 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 30 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 46.67 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 53.33 รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 37 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 18 ราย หรือร้อยละ 48.65 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 51.35 รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 24 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 66.67 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 33.33 และรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 34 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 55.88 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 44.12

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลที่ศึกษา ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์ ประเภทการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต และประเภทการใช้อินเทอร์เน็ต ผลจากการศึกษาพบว่า

##### 1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 6 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้และเข้าใจดี	84	54.19	71	45.81	155	84.24
ไม่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	0	0.00	29	100.00	29	15.16
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พบว่า เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จำนวน 155 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 ราย หรือร้อยละ 54.19 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 71 ราย หรือร้อยละ 45.81 ผู้ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 29 ราย เป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

##### 2. การใช้คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทการใช้คอมพิวเตอร์	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	84	51.22	80	48.78	164	89.13
ไม่ได้ใช้	0	0.00	20	100.00	20	10.87
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า มีการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในปัจจุบัน จำนวน 164 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 ราย หรือร้อยละ 51.22 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 80 ราย หรือร้อยละ 48.78 และไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน จำนวน 20 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

### 3. ประเภทการใช้คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 8 ข้อมูลที่เกี่ยวกับประเภทการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทการใช้คอมพิวเตอร์	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ในงานพิมพ์เอกสาร	76	51.35	72	48.65	148	80.43
ใช้ในงานจัดเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูล	73	57.48	54	42.52	127	69.02
ใช้เพื่อความบันเทิง	67	55.83	53	44.17	120	65.22
ใช้ในงานติดต่อสื่อสาร	75	64.66	41	35.34	116	63.04
ใช้ในงานระบบบัญชีธุรกิจ	38	74.51	13	25.49	51	27.72

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้หลายข้อ

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในงานพิมพ์เอกสาร มีจำนวน 148 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 76 ราย หรือร้อยละ 51.35 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 72 ราย หรือร้อยละ 48.65 ใช้ในงานจัดเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูล จำนวน 127 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 73 ราย หรือร้อยละ 57.48 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 54 ราย หรือร้อยละ 42.52 ใช้เพื่อความบันเทิง จำนวน 120 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 67 ราย หรือร้อยละ 55.83 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 53 ราย หรือร้อยละ 44.17 ใช้ในงานติดต่อสื่อสาร จำนวน 116 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 75 ราย หรือร้อยละ 64.66 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 41 ราย หรือร้อยละ 35.34 และใช้ในงานระบบบัญชีธุรกิจ จำนวน 51 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

จำนวน 38 ราย หรือร้อยละ 74.51 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 25.49

#### 4. การใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 9 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้อินเทอร์เน็ต	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	84	63.16	49	36.84	133	72.28
ไม่ใช้	0	0.00	51	100.00	51	27.72
รวม	84	45.65	100	54.35	184	100.00

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 133 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 ราย หรือร้อยละ 63.16 และเป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 49 ราย หรือร้อยละ 36.84 ไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 51 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

#### 5. ประเภทการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 10 ข้อมูลที่เกี่ยวกับประเภทการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทการใช้อินเทอร์เน็ต	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ติดตามข้อมูล/ความเคลื่อนไหวของธุรกิจจากเว็บไซต์ (Web Site)	73	66.97	36	33.03	109	59.24
ใช้อีเล็ททรอนิกส์เมลล์ (E-mail) ติดต่อกับลูกค้า	69	67.65	33	32.35	102	55.43
ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	74	94.87	4	5.13	78	42.39
สั่งซื้อสินค้า/วัตถุดิบผ่านระบบอี-คอมเมิร์ซ (E-commerce)	22	78.57	6	21.43	28	15.22

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเภทการใช้อินเทอร์เน็ต	กลุ่มใช้บริการ		กลุ่มไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้บริการทางวิชาการในเว็บไซต์ของบริษัท	13	54.17	11	45.83	24	13.04
โฆษณาสินค้าในเว็บไซต์ของตนเอง	9	69.23	4	30.77	13	7.07
โฆษณาสินค้ากับเว็บไซต์อื่น ๆ (Brand Ad)	5	71.43	2	28.57	7	3.80
ขายสินค้าในระบบอี-คอมเมิร์ซ (E-commerce)	4	80.00	1	20.00	5	2.72
โฆษณาสินค้าโดย Link จากเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง	3	75.00	1	25.00	4	2.17

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้หลายข้อ

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้อินเทอร์เน็ตดังนี้ ใช้ติดตามข้อมูล/ความเคลื่อนไหวของธุรกิจจากเว็บไซต์ (Web Site) จำนวน 109 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 73 ราย หรือร้อยละ 66.97 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 36 ราย หรือร้อยละ 33.93 ใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (E-mail) ติดต่อลูกค้ารองลงมา จำนวน 102 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 69 ราย หรือร้อยละ 67.65 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 33 ราย หรือร้อยละ 32.35 ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 78 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 94.87 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 5.13 ใช้สั่งซื้อสินค้า/วัตถุดิบผ่านระบบอี-คอมเมิร์ซ (E-commerce) จำนวน 28 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 78.57 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 6 ราย หรือร้อยละ 21.43 ให้บริการทางวิชาการในเว็บไซต์ของบริษัทหรือหน่วยงาน จำนวน 24 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 54.17 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 45.83 ใช้โฆษณาสินค้าในเว็บไซต์ของตนเอง จำนวน 13 ราย เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 69.23 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 30.77 ใช้

โฆษณาสินค้ากับเว็บไซต์อื่น ๆ (Brand Ad) จำนวน 7 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 71.43 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 28.57 ใช้จ่ายสินค้าในระบบอี-คอมเมิร์ซ (E-commerce) จำนวน 5 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 80.00 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 20.00 และใช้โฆษณาสินค้าโดย Link จากเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง จำนวน 4 ราย เป็นกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 75.00 และเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 25.00

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารแห่งหนึ่ง ข้อมูลที่ศึกษา ได้แก่ การรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรก การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ลักษณะการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความคิดเห็นต่อการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาเป็นดังนี้

##### 1. ธนาคารที่ผู้ให้บริการรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรก

ตารางที่ 11 ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ธนาคารที่ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	43	51.19
ธนาคารไทยพาณิชย์	30	35.71
ธนาคารกรุงเทพ	7	8.33
ธนาคารเอเซีย	4	4.76
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 11 ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ รู้จักกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำนวน 43 ราย หรือร้อยละ 51.19 รองลงมาเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 30 ราย หรือร้อยละ 35.71 ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 8.33 และธนาคารเอเซีย จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 4.76

## 2. จำนวนธนาคารที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน

ตารางที่ 12 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนธนาคารที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการในปัจจุบัน

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1 แห่ง	37	44.05
2 – 3 แห่ง	42	50.00
มากกว่า 3 แห่ง	5	5.95
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 12 ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจากธนาคาร 2-3 แห่ง จำนวน 42 ราย หรือร้อยละ 50.00 รองลงมาใช้บริการเพียง 1 แห่ง จำนวน 37 ราย หรือร้อยละ 44.05 และใช้บริการมากกว่า 3 แห่ง จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 5.95

## 3. การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรก

ตารางที่ 13 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรก	จำนวน	ร้อยละ
ทดลองใช้บริการด้วยตนเอง	65	77.38
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ	13	15.48
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำให้ใช้	6	7.14
รวม	84	100.00

ตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกด้วยการทดลองใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 65 ราย หรือร้อยละ 77.38 รองลงมาเจ้าหน้าที่ธนาคาร

แนะนำ จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 15.86 และเพื่อน/คนรู้จักแนะนำให้ใช้ จำนวน 6 ราย หรือ ร้อยละ 7.14

#### 4. การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแสดงความเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 14 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความเห็นด้วย
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย	4.36	1.16	มาก
การบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งทีธนาคารทุกแห่งควรจัดให้มีบริการ	4.33	1.13	มาก
มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ท่านมักจะทดลองใช้	4.29	1.14	มาก
ท่านชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะง่ายและสะดวก	4.17	1.18	มาก
อินเทอร์เน็ตช่วยสร้างเครือข่ายการตลาดของธุรกิจได้	4.13	1.2	มาก
ท่านชอบใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านคอมพิวเตอร์	4.13	1.11	มาก
ท่านชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร	4.08	1.27	มาก
ราคาค่าบริการ/ค่าเช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตถูกลง ทำให้ต้นทุนการติดต่อสื่อสารลดลง จึงมีคนเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น	4.06	1.21	มาก
ราคาคอมพิวเตอร์ถูกลง ส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น	4.05	1.17	มาก
การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต เป็นโอกาสของผู้ประกอบธุรกิจสามารถประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น	3.99	1.1	มาก
ท่านจะรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.87	1.26	มาก
ท่านพอใจในบริการทั่วถึงของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.74	1.24	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านสามารถใช้บริการทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.54	1.1	มาก
ท่านพอใจในบริการทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์เพราะไม่ต้องมีปัญหาในภายหลัง	2.90	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีการแสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเกือบทุกข้อความเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตและบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัด

เวลา และค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.36) การบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ธนาคารทุกแห่งควรจัดให้มีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ท่านมักจะทดลองใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ท่านชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17) อินเทอร์เน็ตช่วยสร้างเครือข่ายการตลาดของธุรกิจได้ และท่านชอบใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากัน) ท่านชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) ราคาบริการ/ค่าเช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตถูกลง ทำให้ต้นทุนการติดต่อสื่อสารลดลง จึงมีคนเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) ราคาคอมพิวเตอร์ถูกลง ส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต เป็นโอกาสของผู้ประกอบธุรกิจสามารถประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) ท่านจะรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.87) ท่านพอใจในบริการทั่วถึงของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.74) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านสามารถใช้บริการทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีการแสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางต่อข้อความที่ว่า ท่านพอใจในบริการทางการเงินผ่านแอมโตนีเตอร์ เพราะไม่ต้องมีปัญหาในภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 2.90)

## 5. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ย ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 - 5.00	มีผลมากที่สุด

3.50 - 4.49

มีผลมาก

2.50 - 3.49

มีผลปานกลาง

1.50 - 2.49

มีผลน้อย

1.00 - 1.49

มีผลน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ผลต่อการยอมรับ
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกสบายรวดเร็วและประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคาร	4.18	1.05	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานะภาพทางการเงินได้	3.90	1.03	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เข้าถึง ได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการ	3.88	1.03	มาก
เป็นช่องทางใหม่ในระบบบริการทางการเงินของธนาคาร	3.85	1.02	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดงบประมาณค่าจ้างบุคลากรช่วยงาน เช่น พนักงานส่งเอกสาร	3.70	1.21	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบสื่อสารที่ยอมรับได้	3.68	1.14	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจ	3.63	1	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น	3.62	1.25	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ทำความเข้าใจได้ง่าย เพราะมีเครื่องมือ/คำอธิบายช่วย	3.61	0.98	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการบัญชีและการเงินได้มาก	3.60	1.07	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยบริหารการเงินให้กับท่าน	3.54	1.1	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่อตนเองและธุรกิจ	3.54	1.17	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ผลต่อ การยอมรับ
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้เพิ่มทักษะการใช้เอกสารทางการเงินได้มากขึ้น เพราะต้องทำด้วยตนเอง	3.54	1.05	มาก
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีระบบความปลอดภัยหลายระดับ ทำให้น่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.49	0.98	ปานกลาง
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ในทุกประเภทบริการ	3.42	0.96	ปานกลาง
การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการบัญชีเงินฝากด้วยตนเอง	3.39	1.18	ปานกลาง
สร้างวินัยในการบริหารจัดการทางการเงินให้ผู้ใช้บริการ	3.19	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่เป็นลูกค้าของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการระดับมาก 13 ปัจจัย โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.18) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานะทางการเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เป็นช่องทางใหม่ในระบบบริการทางการเงินของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดงบประมาณค่าจ้างบุคลากรช่วยงาน เช่น พนักงานส่งเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบสื่อสารที่ยอมรับได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มช่องทางตลาดสำหรับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.62) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ทำความเข้าใจได้ง่าย เพราะมีเครื่องมือ/คำอธิบายช่วย (ค่าเฉลี่ย 3.61) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการบัญชีและการเงินได้มาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) บริการธนาคารทาง

อินเทอร์เน็ตช่วยบริหารการเงินให้กับท่าน บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่อตนเองและธุรกิจ และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้เพิ่มทักษะการใช้เอกสารทางการเงินได้มากขึ้น เพราะต้องทำด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.54 เท่ากัน)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง มี 4 ปัจจัย โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีระบบความปลอดภัยหลายระดับ ทำให้นำเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.49) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ในทุกประเภทบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการบัญชีเงินฝากด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และสร้างวินัยในการบริหารจัดการทางการเงินให้ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.19)

## 6. ความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การพิจารณาความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ย ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพอ ใจ
บริการโอนเงินระหว่างบัญชี	4.10	1.03	มาก
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	3.90	1.18	มาก
บริการขอรายการเดินบัญชี (STATEMENT)	3.73	1.27	มาก
บริการสอบถามยอดบัญชีตั้งแต่ 6.00 – 22.00 น. ทุกวัน	3.52	1.1	มาก
บริการอายุบัตรเครดิตเอ็ม บัตรเครดิต	3.39	1.34	ปานกลาง
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.23	0.95	ปานกลาง
การคิดค่าธรรมเนียมและการบริการ	3.08	1.14	ปานกลาง
บริการเกี่ยวกับเช็ค	3.01	0.98	ปานกลาง
บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ และกระแสรายวันตลอด 24 ชั่วโมง	2.99	1.04	ปานกลาง
บริการสมัครบัตรเดบิต และบัตรเครดิตและการอนุมัติเบื้องต้น	2.88	1.08	ปานกลาง
บริการสมัครขอสินเชื่อและอนุมัติเบื้องต้น	2.83	1.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 ผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตของธนาคารแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมาก 4 รายการ ได้แก่ บริการโอนเงินระหว่างบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการขอรายการเดินบัญชี (STATEMENT) (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบริการสอบถามยอดบัญชีตั้งแต่ 6.00 – 22.00 น. ทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ระดับปานกลาง 7 รายการ ได้แก่ บริการอายุบัตรเครดิตเอ็ม บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.39) การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.23) การคิดค่าธรรมเนียมและการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.08) บริการเกี่ยวกับเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.01) บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ และกระแสรายวันตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 2.99) บริการสมัครบัตรเดบิต และบัตรเครดิตและการอนุมัติเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 2.88) และบริการสมัครขอสินเชื่อและอนุมัติเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 2.83)

## 7. ปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การพิจารณาปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การศึกษาปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ย ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 17 ปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ปัญหา
ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต	3.63	1.14	มาก
ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ต	3.62	1.11	มาก
การรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ต	3.42	0.97	ปานกลาง
ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานธนาคารในการตอบ ปัญหาในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน	3.37	1.05	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ปัญหา
การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านบริการทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไม่ทั่วถึง	3.31	1.17	ปานกลาง
ปัญหาความยุ่งยากในการเข้า Web site ของธนาคาร	3.15	1.04	ปานกลาง
ความไม่เข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้า	3.14	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แสดงความคิดเห็น โดยเห็นว่าปัญหาจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ได้แก่ ความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.62) ระดับปานกลาง ได้แก่ การรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.42) ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานธนาคารในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.37) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านบริการทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัญหาความยุ่งยากในการเข้า Web site ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.15) และความไม่เข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.14)

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความสนใจและต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต การแสดงความคิดเห็นตามข้อความที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

### 1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 18 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารควรมีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีบริการ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารด้านการบริการ	75	75.00
ไม่ควรมีบริการ เพราะเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน	10	10.00
ไม่มีความเห็น เพราะขึ้นอยู่กับธนาคารแต่ละแห่ง	15	15.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 18 ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ได้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่จำนวน 75 ราย หรือร้อยละ 75.00 เห็นว่าควรมีบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารด้านการบริการ มีผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 10.00 เท่านั้นที่เห็นว่าไม่ควรมีบริการ เพราะเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนอีกจำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 15.00 ไม่มีความคิดเห็น เพราะขึ้นอยู่กับธนาคารแต่ละแห่ง

### 2. ความสนใจและต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 19 ข้อมูลความสนใจและความต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความสนใจและความต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	73	73.00
ไม่สนใจและไม่คิดที่จะใช้บริการ	16	16.00
เฉย ๆ	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 19 ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จำนวน 73 ราย หรือร้อยละ 73.00 มีความสนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีผู้ไม่สนใจและไม่คิดที่จะใช้บริการ จำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 16.00 ที่เหลือจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 11.00 มีความรู้สึกเฉย ๆ ต่อการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

### 3. การแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การพิจารณาความคิดเห็นต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การศึกษาถึงความคิดเห็นต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ย ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 20 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความเห็นด้วย
ท่านยินดีที่จะใช้บริการธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ละเอียดชัดเจนในทุกขั้นตอน	3.97	1.18	มาก
ท่านยินดีใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หากมีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน	3.93	1.21	มาก

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความเห็นด้วย
ท่านยินดีใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้าบริการดังกล่าวสามารถทำธุรกรรมได้จริงตามที่โฆษณาโดยไม่มีข้อขัดข้องหรือปัญหาอุปสรรค	3.89	1.22	มาก
ท่านยินดีที่จะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคารสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย	3.79	1.23	มาก
การใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารดีกว่าบริการทางอินเทอร์เน็ตเพราะอัตราเสี่ยงมีน้อยกว่า	3.49	1.39	ปานกลาง
ท่านไม่ชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะกลัวถูก ผู้อื่นลักลอบนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	3.43	1.39	ปานกลาง
ท่านไม่แน่ใจในระบบความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต	3.38	1.29	ปานกลาง
ท่านไม่จำเป็นต้องใช้บริการธนาคารบ่อยครั้งและต่อเนื่อง จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.25	1.23	ปานกลาง
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงช่องทางหนึ่งในการบริการสำหรับผู้ที่มีความพร้อม สำหรับท่านแล้วไม่มีความจำเป็นต้องใช้ก็ได้	3.24	1.29	ปานกลาง
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นผลประโยชน์ของธนาคารด้าน การลดต้นทุน สำหรับผู้ใช้บริการแล้วไม่มีผลใด ๆ อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	3.18	1.33	ปานกลาง
ประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญเทคโนโลยี จึงไม่มั่นใจในระบบบริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.18	1.27	ปานกลาง
ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากในการใช้ ขั้นตอนการปฏิบัติยาก	3.13	1.13	ปานกลาง
การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ยังมีกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย จึงทำให้ท่านไม่กล้าเสี่ยงใช้บริการ	3.04	1.23	ปานกลาง

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ เห็นด้วย
ท่านคิดว่าระบบบริการอัตโนมัติของธนาคารมีปัญหามาก อยู่แล้วจึงไม่กล้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	2.98	1.24	ปาน กลาง
การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีความน่าเชื่อถือ เพราะ ขาดกฎหมายรองรับ	2.97	1.25	ปาน กลาง
ท่านกลัวความยุ่งยากในการใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	2.84	1.22	ปาน กลาง
ท่านไม่มั่นใจในระบบสื่อสารข้อมูลสำคัญผ่านคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต	2.77	1.28	ปาน กลาง
ท่านเป็นคนที่ไม่ชอบจำ จึงไม่อยากใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต เพราะต้องจำรหัสผ่านของตนเอง	2.65	1.19	ปาน กลาง
คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ท่าน ไม่มีความต้องการศึกษาและเรียนรู้ในการใช้	1.93	1.04	น้อย

จากตารางที่ 20 ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แสดงความคิดเห็นระดับเห็น  
ด้วยมาก จำนวน 4 รายการ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ยินดีที่จะใช้  
บริการ ถ้าธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ละเอียด ชัดเจนในทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ยินดีใช้  
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หากมีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ยินดีใช้บริการ  
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้าบริการดังกล่าวสามารถทำธุรกรรมได้จริงตามที่โฆษณาโดยไม่มีข้อ  
ขัดข้องหรือปัญหาอุปสรรค (ค่าเฉลี่ย 3.89) ยินดีที่จะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคาร  
สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79) แสดงความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง  
จำนวน 14 รายการ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การใช้บริการผ่าน  
เคาน์เตอร์ธนาคารดีกว่าบริการทางอินเทอร์เน็ตเพราะอัตราเสี่ยงมีน้อยกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.49) ไม่ชอบ  
ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะกลัวถูก ผู้อื่นลักลอบนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย  
3.43) ไม่แน่ใจในระบบความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.38) ไม่จำเป็นต้องใช้บริการ  
ธนาคารบ่อยครั้งและต่อเนื่อง จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย  
3.25) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงช่องทางหนึ่งในการบริการสำหรับผู้ที่มีความพร้อม

ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.24) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นผลประโยชน์ของธนาคารด้านการลดต้นทุน สำหรับผู้ใช้บริการแล้วไม่มีผลใด ๆ อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญเทคโนโลยี จึงไม่มั่นใจในระบบบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.18 เท่ากัน) ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากในการใช้ ขั้นตอนการปฏิบัติยาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ยังมีกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย จึงทำให้ไม่กล้าเสี่ยงใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.04) คิดว่าระบบบริการอัตโนมัติของธนาคารมีปัญหาอยู่แล้วจึงไม่กล้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.98) การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีความน่าเชื่อถือ เพราะขาดกฎหมายรองรับ (ค่าเฉลี่ย 2.97) กลัวความยุ่งยากในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.84) ไม่มั่นใจในระบบสื่อสารข้อมูลสำคัญผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.77) เป็นคนที่ไม่ชอบจำ จึงไม่อยากใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพราะต้องจำรหัสผ่านของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.65) แสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 1 รายการ คือ คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ไม่มีความต้องการศึกษาและเรียนรู้ในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 1.93)

#### 4.5 การทดสอบความแตกต่างของประชากร

##### 1. การทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร

การศึกษาครั้งนี้ ทำการทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อต้องการทราบว่ากลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่มมีการกระจายในลักษณะเดียวกันหรือไม่ โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม กับลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ อาชีพ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยการทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi - Square test)

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบค่า  $\chi^2$  ลักษณะทางประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรที่ทดสอบ	ค่า $\chi^2$	Degree of freedom (df)	ค่า Sig. (2-sided)
ลักษณะทางประชากร			
อายุ	1.216	4	.875
อาชีพ	.965	4	.915
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	17.441	2	.000

หมายเหตุ: การทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยทดสอบความแตกต่างของกลุ่มอายุ อาชีพ และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีลักษณะทางประชากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีความแตกต่างต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ

การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้ค่าสถิติ  $\chi^2$  ในการทดสอบ ผลการทดสอบเป็นดังนี้

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบค่า  $\chi^2$  ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ค่า $\chi^2$	df	Sig. (2-sided)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยบริหารการเงินให้กับท่าน	47.667	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคาร	65.643	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ในทุกประเภทบริการ	46.357	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการ	43.024	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบสื่อสารที่ยอมรับได้	64.69	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีระบบความปลอดภัยหลายระดับ ทำให้น่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน	47.786	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น	32.31	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ทำให้ความเข้าใจได้ง่าย เพราะมีเครื่องมือ/คำอธิบายช่วย	68.738	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดงบประมาณค่าจ้างบุคลากรช่วยงาน เช่น พนักงานส่งเอกสาร	37.071	4	0

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ต	ค่า $\chi^2$	df	Sig. (2-sided)
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการบัญชีและการเงินได้มาก	35.405	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจ	37.548	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่อตนเองและธุรกิจ	26.357	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงินได้	59.333	4	0
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้เพิ่มทักษะการใช้เอกสารทางการเงินได้มากขึ้น เพราะต้องทำด้วยตนเอง	47.548	4	0
เป็นช่องทางการใหม่ในระบบบริการทางการเงินของธนาคาร	62.31	4	0
สร้างวินัยในการบริหารจัดการทางการเงินให้ผู้ใช้บริการ	35.881	4	0
การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการบัญชีเงินฝากด้วยตนเอง	21.595	4	0

หมายเหตุ: การทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 22 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผลการทดสอบด้วย  $\chi^2$  สรุปได้ว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. การทดสอบความสนใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ไม่ได้ใช้บริการตามลักษณะทางประชากร

การทดสอบความสนใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ  $\chi^2$  เป็นดังนี้

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบค่า  $\chi^2$  ความสนใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรที่ทดสอบ	ค่า $\chi^2$	Degree of freedom (df)	ค่า Sig. (2-sided)
ลักษณะทางประชากร			
อายุ	10.272	8	.25
อาชีพ	4.107	8	.85
รายได้	17.220	10	.07

หมายเหตุ: การทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 23 ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความสนใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการทดสอบความแตกต่างตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ พบว่า ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความสนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร อายุ อาชีพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05