

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในตำบลวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากกลุ่มลูกค้าที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) จำนวน 200 ราย และกลุ่มลูกค้าที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM จำนวน 200 ราย โดยนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไป ส่วนที่สองเป็นข้อมูลด้านพฤติกรรมและปัจจัยของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์และผ่านระบบช่องทางอื่น และส่วนที่สามได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) พร้อมทั้งขอเสนอแนะ ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 205 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 51.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.75 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เป็นเพศหญิง จำนวน 104 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 52 และเป็นเพศชาย จำนวน 96 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนกลุ่มที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 101 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 รายหรือ คิดเป็นร้อยละ 49.5 ดังตารางที่

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่านช่องทาง อื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	104	52	101	50.5	205	51.25
ชาย	96	48	99	49.5	195	48.75
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 210 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 111 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 27.75 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 65 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 16.25 ช่วงอายุ 51 ขึ้นไป จำนวน 14 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีจำนวน 88ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 82 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41 และช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอวีส์ เซเวนอีเลเวน ผ่านที่ทำกรไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 122 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 35 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 17.5 ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 29 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.5 และช่วงอายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 14 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่านช่องทาง อื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	82	41	29	14.5	111	27.75
31 – 40 ปี	88	44	122	61	210	52.5
41 – 50 ปี	30	15	35	17.5	65	16.25
51 ปีขึ้นไป	0	0	14	7	14	3.5
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.3 สถานภาพ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 275 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 123 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.75 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 115 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 57.5 และมีสถานภาพโสด จำนวน 85 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 42.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 160 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 38 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 19 และมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่านช่องทาง อื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สมรส	115	57.5	160	80	275	68.75
โสด	85	42.5	38	19	123	30.75.5
หย่าร้าง/หม้าย	0	0	2	1	2	0.5
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 318 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 64 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 162 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมา มีระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 24 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเวนอีเลเว่น ผ่านที่ทำกรไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 156 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา มีระดับการศึกษา อนุปริญญา จำนวน 40 หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน ช่องทางอื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0	0	0	0	0
มัธยมศึกษา	14	7	4	2	18	4.5
อนุปริญญา	24	12	40	20	64	16
ปริญญาตรี	162	81	156	78	318	79.5
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.5 อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 263 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 18.25 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 100 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำกรไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 163 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 18.25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน ช่องทางอื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	100	25	50	81.5	263	65.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	50	23	11.5	73	18.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	21	10	5	52	13
แม่บ้าน	8	4	4	2	12	3
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0
รวม	200	100	200	200	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.6 รายได้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 166 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาอยู่ในช่วงของรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 112 หรือคิดเป็นร้อยละ 28 อยู่ในช่วงของรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 58 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.5 อยู่ในช่วงของรายได้ 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 52ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13 และอยู่ในช่วงของรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค

(เชียงใหม่) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาอยู่ในช่วงของรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 58 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29 อยู่ในช่วงของรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 21 อยู่ในช่วงของรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 11 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 5.5 และอยู่ในช่วงของรายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 1 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลฟเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 108 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาอยู่ในช่วงของรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 47 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 23.5 อยู่ในช่วงของรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 12 อยู่ในช่วงของรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 11 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 5.5 และอยู่ในช่วงของรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน ช่องทางอื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	88	44	24	12	112	28
10,001 – 20,000 บาท	58	29	108	54	166	41.5
20,001 – 30,000 บาท	11	5.5	47	23.5	58	14.5
30,001 – 40,000 บาท	1	0.5	11	5.5	12	3
50,000 บาทขึ้นไป	42	21	10	5	52	13
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.7 ท่านมีค่าใช้จ่ายใดบ้างในการชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละครั้ง (เลือกได้มากกว่า 1 รายการ)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตจำนวน 299 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.94 รองลงมาคือค่าสาธารณูปโภคจำนวน 224 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 26.92 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต จำนวน 113 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.58 รองลงมาคือจ่ายค่าสาธารณูปโภค จำนวน 112 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.32 ราย และมีค่าใช้จ่ายชำระค่าลงทะเบียนจำนวน 28 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.34 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านการทำ การไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต จำนวน 186 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาคือค่าสาธารณูปโภค จำนวน 112 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 24.88 และมีค่าใช้จ่ายชำระค่าลงทะเบียน จำนวน 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับดัง ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของค่าใช้จ่ายสินค้าผ่านเคาน์เตอร์

รายการ	กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่าน ช่องทางอื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ค่าบัตรเครดิต	113	29.58	186	41.33	299	35.94
ค่าสาธารณูปโภค	112	29.32	112	24.88	224	26.92
ค่าผ่อนชำระรายงวด เช่น ค่าบ้าน/ค่ารถยนต์	86	22.51	69	15.33	155	18.63
ค่าเบี้ยประกัน	43	11.25	71	15.77	114	13.70
ชำระค่าลงทะเบียน	28	7.34	10	2.25	38	4.57
ชำระค่าหุ้น	0	0	0	0	0	0
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0
รวม	382	100	450	100	832	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.8 จำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้ง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีจำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือจำนวน 1 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือชำระจำนวน 2 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 33.25 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีจำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือจำนวน 2 รายการ จำนวน 80 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือชำระจำนวน 1 รายการ จำนวน 74 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 37 และชำระจำนวน 4 รายการ จำนวน 22 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลว่น ผ่านที่ทำกาการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีจำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือจำนวน 1 รายการ จำนวน 68 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือชำระจำนวน 2 รายการ จำนวน 53 ราย หรือคิดเป็น 26.5 และชำระจำนวน 5 รายการขึ้นไป จำนวน 11 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของจำนวนที่ชำระค่าสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

จำนวนรายการเฉลี่ยต่อครั้ง	กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวน 1 รายการ	74	37	68	34	142	35.5
จำนวน 2 รายการ	80	40	53	26.5	133	33.25
จำนวน 3 รายการ	24	12	46	23	70	17.5
จำนวน 4 รายการ	22	11	22	11	44	11
5 รายการขึ้นไป	0	0	11	5.5	11	2.75
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.9 มูลค่าในการชำระค่าสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีมูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 177 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือชำระมูลค่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 120 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30 และชำระมูลค่า 20,001-30,000 บาท จำนวน 22 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีมูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 120 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือชำระมูลค่า 30,001-40,000 บาท จำนวน 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15 และชำระมูลค่าต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลว่น ผ่านที่ทำกาไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีมูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 165 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือชำระระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 31 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.5 และชำระมูลค่าเฉลี่ยระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ 30,001 -40,000 บาท จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของมูลค่าในการชำระค่าสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง

มูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้ง	กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารฯ		กลุ่มที่ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	6	165	82.5	177	44.25
10,001 – 20,000 บาท	18	9	31	15.5	49	12.25
20,001 – 30,000 บาท	20	10	2	1	22	5.50
30,001 – 40,000 บาท	30	15	2	1	32	8
40,001 บาทขึ้นไป	120	60	0	0	120	30
รวม	200	100	200	100	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่)

จากการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) จำนวน 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์ Logit model โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดย Marginal effects มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ วงเงินที่สามารถชำระในแต่ละครั้ง ค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว ชื่อเสียงธนาคาร การตลาดและการประชาสัมพันธ์ สถานที่มีความสะดวก พนักงานธนาคารที่ให้บริการ และการได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ที่ได้จากการคำนวณสมการ Logit โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดย Marginal effects พบว่า Log likelihood Function เท่ากับ -212.1946 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -277.2589 ค่า Chi-Squared เท่ากับ -130.1285 ค่า McFadden R² เท่ากับ 0.23466 ซึ่งค่านี้ในช่วง 0.2 – 0.4 เป็นช่วงที่เหมาะสมกับแบบจำลองโลจิท แสดงว่าสมการที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ และค่าความถูกต้องจากการทำนายเท่ากับ 75.13 เปอร์เซนต์ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) จากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% 5 % และ 10 % โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเรียงจากมากไปขยายน้อยได้แก่ ความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ (SAFE) ค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (COM) พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (STAFF) ได้รับคำแนะนำจากผู้ใช้บริการ (RECOM) วงเงินที่สามารถชำระได้ในแต่ละครั้ง (LIMIT) เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว(CUS) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (.INC) และ อายุ (AGE) ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 4.10 และ 4.11

ความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ (SAFE) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระมีค่ามีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าธนาคารมีความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effect แล้วมีค่าเท่ากับ 0.31178 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าธนาคารมีความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 31.17 % เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันมักมีกลุ่มมิชชันนารีพหุวัฒนธรรมข้อมูลลูกค้า จนทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าเป็นมูลค่าที่สูง ดังนั้นทางธนาคารจึงมีนโยบายและแนวทางการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีในการสืบค้นและการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถวางใจได้ว่าเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าบัญชีผู้รับเงินได้ทันที มีหลักฐานการชำระที่น่าเชื่อถือ และถ้าหากเกิดปัญหาสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ทันที

ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (COM) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าธนาคารมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effect แล้วมีค่าเท่ากับ 0.17087 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าธนาคารมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 17.08 % เนื่องจาก ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการมีค่าธรรมเนียมไม่สูงจนเกินไป เพราะถือว่า ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และมีอำนาจต่อรองกับบริษัทที่ลูกค้าได้เป็นสมาชิกอยู่

พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (STAFF) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีการบริการที่ดี เป็นที่ชื่นชอบ โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อ

การยอมรับค่า Marginal effect แล้วมีค่าเท่ากับ 0.16411 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าธนาคารมีชื่อเสียง โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 16.41 % เนื่องจาก พนักงานได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สามารถตอบปัญหาและช่วยเหลือลูกค้าได้เป็น

ได้รับคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (RECOM) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือถ้า ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effect แล้วมีค่าเท่ากับ 0.15735 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 15.73 % เนื่องจาก การให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงพนักงานที่ให้บริการอย่างเต็มใจ จึงทำให้เกิดการชักจูงหรือการบอกต่อกับลูกค้ารายอื่น เช่น เพื่อน ญาติพี่น้อง เป็นต้น

วงเงินที่สามารถชำระในแต่ละครั้ง (LIMIT) จากการศึกษพบว่าปัจจัยด้านวงเงินที่สามารถชำระได้ในแต่ละครั้งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ วงเงินที่สามารถชำระในแต่ละครั้งผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารมากขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effect แล้วมีค่าเท่ากับ 0.15198 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าธนาคารสามารถชำระค่าสินค้าและบริการไม่จำกัดวงเงินในแต่ละครั้ง โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 15.20 % เนื่องจากเป็นบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ

เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว (CUS) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านการเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้วมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า

Marginal effect แล้วมีค่าเท่ากับ 0.11245 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 11.24 % เนื่องจากมีความสะดวก สำหรับลูกค้า และเป็นการประหยัดเวลาของลูกค้าที่นอกจากจะฝากหรือถอนเงินแล้วยังสามารถ ชำระค่าสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับลูกค้าด้วย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (INC) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่า สัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการ ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมค คอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effect แล้ว มีค่าเท่ากับ $0.49423E-05$ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนทุก ๆ 10,000 บาทที่เพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้น 4.94 % เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากขึ้น มีผลต่อการใช้จ่ายและมีอำนาจซื้อสินค้าหรือสามารถ ผ่อนสินค้าได้ ส่งผลต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นนั่นเอง

อายุ (AGE_{i2}) จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านอายุมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ ถ้า ผู้ใช้บริการยิ่งอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) น้อยกว่ากลุ่ม ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effect แล้วมี ค่าเท่ากับ -0.03182 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการมีอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ลดลง 3.20 เนื่องจาก อายุที่น้อยนั้นเป็นอายุที่อยู่ใน ช่วงวัยทำงาน และผู้มีอายุในช่วงวัยทำงานเป็นช่วงที่มีปริมาณการขอสินเชื่อมากที่สุดเนื่องจาก อยู่ในเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น ค่าบัตรเครดิต สินเชื่อผ่อนรายเดือน เป็นต้น

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	0.46624**	0.21476	2.171	0.0299
<i>GENDER</i>	-0.36569	0.25624	-1.427	0.1535
<i>AGE</i>	-0.12728***	0.02142	-5.942	0.0000
<i>STATUS</i>	0.42871	0.26536	1.616	0.1062
<i>EDU</i>	-0.17551	0.24419	-0.719	0.4723
<i>JOB</i>	-0.24060	0.25707	0.936	0.3493
<i>.INC</i>	0.19769E-04***	0.49242	4.015	0.0001
<i>EASY</i>	0.15202	0.24052	-0.632	0.5273
<i>SAFE</i>	1.29057***	0.24600	5.246	0.0000
<i>LIMIT</i>	0.61287**	0.24387	2.513	0.0120
<i>COM</i>	0.690345***	0.24527	2.815	0.0049
<i>CUS</i>	0.45180*	0.24375	1.854	0.0638
<i>IM</i>	0.16730	0.24802	0.675	0.5000
<i>MARKET</i>	-0.01049	0.24338	-0.043	0.9656
<i>PLACE</i>	-0.00735	0.24347	-0.030	0.9759
<i>STAFF</i>	0.66287***	0.25240	2.626	0.0086
<i>RECOM</i>	0.63474***	0.24303	2.612	0.0090

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($\alpha = 0.05$)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% ($\alpha = 0.1$)

Log Likelihood function -212.1946

Restricted Log likelihood -277.2589

Chi-Squared 130.1285

McFadden R² 0.2346

Accuracy of prediction 75.13%

$$: \text{McFadden } R^2 = 1 - \frac{\text{Log - Likelihood}}{\text{Restricted Log - Likelihood}}$$

**โดยปกติการวิเคราะห์สมการด้วยวิธี Logit ค่า McFadden R² จะอยู่ระหว่าง 0.2-0.4 จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองนั้นมีประสิทธิภาพในการอธิบายค่าระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (อารี วิบูลย์พงศ์, 2537)

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Marginal effects ดังนี้

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	0.46624**	0.21476	2.171	0.0299
<i>GENDER</i>	-0.09116	0.06352	-1.435	0.1513
<i>AGE</i>	-0.03182***	0.00535	-5.941	0.0000
<i>STATUS</i>	0.10677	0.06558	1.628	0.1035
<i>EDU</i>	-0.04384	0.06092	-0.720	0.4717
<i>JOB</i>	-0.06007	0.06403	-0.938	0.3481
<i>.INC</i>	0.49423E-05***	0.12306	4.016	0.0001
<i>EASY</i>	-0.3798	0.06004	-0.633	0.5270
<i>SAFE</i>	0.31178***	0.05545	5.623	0.0000
<i>LIMIT</i>	0.15198*	0.05950	2.544	0.0106
<i>COM</i>	0.17087***	0.05950	2.872	0.0041
<i>CUS</i>	0.11245*	0.06014	1.870	0.0615
<i>IM</i>	0.04180	0.06188	0.675	0.4994
<i>MARKET</i>	-0.00262	0.06084	-0.043	0.9656
<i>PLACE</i>	-0.00735	0.24347	-0.030	0.9759
<i>STAFF</i>	0.16411***	0.06127	2.678	0.0074
<i>RECOM</i>	0.15735***	0.05924	2.656	0.0079

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($\alpha = 0.05$)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% ($\alpha = 0.1$)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
 เคา์นเตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) โดยใช้
 สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยและการแปรผล โดยมีเกณฑ์การแปรผลดังนี้

คะแนน	หมายถึง	ระดับปัญหา
5	หมายถึง	ปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	ปัญหามาก
3	หมายถึง	ปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	ปัญหาน้อย
1	หมายถึง	ไม่เป็นปัญหา

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปรผลของระดับคะแนนเฉลี่ย โดย
 ใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21 - 5.00	เป็นปัญหามากที่สุด
3.41 - 4.20	เป็นปัญหามาก
2.61 - 3.40	เป็นปัญหาปานกลาง
1.81 - 2.60	เป็นปัญหาน้อย
1.00 - 1.80	ไม่เป็นปัญหา

ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้

4.3.1 ปัญหาของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 สาขา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคาร
 ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) อยู่ในระดับไม่เป็นปัญหา
 ดังนี้ คือจำนวนรายการที่สามารถชำระ อยู่ในระดับ 1.50 ขึ้นตอนวิธีการชำระ อยู่ในระดับ 1.45
 ความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ อยู่ในระดับ 1.50 ความสามารถในการ
 ยกเลิกรายการเมื่อเกิดการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรายการ อยู่ในระดับ 1.50 และความสะดวก
 รวดเร็ว อยู่ในระดับ 1.5 ตามลำดับ ตามตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	แปรผล
- จำนวนรายการที่สามารถชำระ	1.5	ไม่เป็นปัญหา
- ขั้นตอนวิธีการชำระ	1.45	ไม่เป็นปัญหา
- ความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบ ยอดค้างชำระ	1.5	ไม่เป็นปัญหา
- สามารถยกเลิกรายการเมื่อเกิดการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงรายการ	1.5	ไม่เป็นปัญหา
- สะดวก รวดเร็ว	1.5	ไม่เป็นปัญหา

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.2 ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการชำระ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ในส่วนของปัญหาด้าน
ค่าใช้จ่ายในการชำระอยู่ในระดับไม่เป็นปัญหาดังนี้ คือจำนวนเงินที่ชำระต่อรายการอยู่ในระดับ 1.2
และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่อรายการ อยู่ในระดับ 1.3 ตามลำดับ ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการชำระ

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	แปรผล
- จำนวนเงินที่ชำระต่อรายการ	1.3	ไม่เป็นปัญหา
- ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่อรายการ	1.2	ไม่เป็นปัญหา
- ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปชำระค่า สินค้าและบริการ	1.2	ไม่เป็นปัญหา

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.3 ปัญหาด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ในส่วนของปัญหาด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการอยู่ในระดับไม่เป็นปัญหา คืออยู่ในระดับ 1 ในส่วนของความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน สามารถแก้ไขปัญหา/การตอบคำถาม อยู่ในระดับ 1.25 ในส่วนของความรวดเร็วในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัย อยู่ในระดับ 1.35 ในส่วนของความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และอยู่ในระดับ 1.5 ในส่วนของตรงต่อเวลา ตามลำดับตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	แปรผล
- ความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน สามารถ แก้ไขปัญหา/ตอบคำถาม	1	ไม่เป็นปัญหา
- ความรวดเร็วในการทำงาน	1.25	ไม่เป็นปัญหา
- การตรงต่อเวลา	1.5	ไม่เป็นปัญหา
- ความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ	1.35	ไม่เป็นปัญหา
- มนุษย์สัมพันธ์/อัธยาศัย	1.25	ไม่เป็นปัญหา

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.4 ปัญหาด้านอาคารสถานที่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ในส่วนของปัญหาด้านอาคารและสถานที่อยู่ในระดับปัญหาดังนี้ สถานที่กว้างขวาง สะดวกมีที่นั่งรอในการติดต่อ อยู่ในระดับ 2 คืออยู่ในระดับเป็นปัญหาน้อย สถานที่ตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัยน่าใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน อยู่ในระดับ 1.25 คืออยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหา และมีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย อยู่ในระดับ 1.50 คืออยู่ในระดับไม่เป็นปัญหา ตามลำดับตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านอาคารสถานที่

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	แปรผล
- สถานที่กว้างขวาง สะดวกมีที่นั่งรอในการติดต่อ	2	เป็นปัญหาน้อย
- สถานที่ตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัยนำให้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน	1.25	ไม่เป็นปัญหา
- มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	1.50	ไม่เป็นปัญหา

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.5 ปัญหาทางการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ในส่วนของปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายอยู่ในระดับปัญหาดังนี้ การระดมยอดรายการชำระเพื่อแลกของรางวัล อยู่ในระดับ 2.63 คืออยู่ในระดับเป็นปัญหปานกลาง และการประชาสัมพันธ์บอกต่อของลูกค้า/พนักงาน อยู่ในระดับ 1.60 คืออยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหา ตามลำดับตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาทางการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	แปรผล
- ระดมยอดรายการชำระเพื่อแลกของรางวัล	2.63	ปานกลาง
- การประชาสัมพันธ์บอกต่อของลูกค้า/พนักงาน	1.60	ไม่เป็นปัญหา

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.6 ปัญหาด้านอื่น ๆ ของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ในส่วนของปัญหาด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่ในระดับปัญหาดังนี้ ด้านบัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ และจำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับ 4.11 และ 3.50 ก็อยู่ในระดับเป็นปัญหามากตามลำดับตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ปัญหาด้านอื่น ๆ ของธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	แปรผล
- บัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ	4.11	เป็นปัญหามาก
- จำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ	3.50	เป็นปัญหามาก
- อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-

ที่มา: จากการสำรวจ