

บทที่ 5
ผลการศึกษา

การศึกษาถึงปัจจัยที่ผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการ
ออกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลของผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 163 ชุด

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

5.1.1 เพศผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็น
ร้อยละ 60.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90

ตาราง 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	98	60.10
หญิง	65	39.90
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5.1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็น
ร้อยละ 60.10 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 และมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 16 คน
คิดเป็นร้อยละ 9.80

ตาราง 5.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	49	30.10
31 – 40 ปี	98	60.10
41 – 50 ปี	16	9.80
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5.1.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

ตาราง 5.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส	16	9.80
ปริญญาตรี	114	69.90
ปริญญาโทขึ้นไป	33	20.20
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5.1.4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างบริษัทฯ เอกชน จำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 60.10 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รับราชการ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 9.80

ตาราง 5.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	9.80
รับราชการ	16	9.80
ลูกจ้างบริษัทฯ เอกชน	98	60.10
อื่น ๆ	33	20.20
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5.1.5 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยประมาณต่อเดือน

รายได้โดยประมาณต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	4.90
10,000 – 19,999 บาท	65	39.90
20,000 – 29,999 บาท	65	39.90
30,000 – 49,999 บาท	25	15.30
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ย 10,000-19,999 บาทต่อเดือน และมีรายได้เฉลี่ย 20,000-29,999 บาทต่อเดือน จำนวน 65 คน เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 39.90 มีรายได้เฉลี่ย 30,000-49,999 บาทต่อเดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

5.2 พฤติกรรมทั่วไปในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2.1 การระยะเวลาที่รู้จักและได้ใช้อินเทอร์เน็ต

ตาราง 5.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้งานอินเทอร์เน็ต

การใช้งานอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 – 3 ปี	40	24.50
3 – 4 ปี	112	68.70
มากกว่า 4 ปี	11	6.70
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตมานาน 3-4 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 ใช้งานอินเทอร์เน็ตมานาน 2-3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และใช้งานอินเทอร์เน็ตเกินมามากกว่า 4 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

5.2.2 การเริ่มรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ตาราง 5.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเริ่มรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต

การเริ่มรู้การใช้งาน อินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากเพื่อน	2	1.20
จากที่ทำงาน	4	2.50
จากหลักสูตรคอมพิวเตอร์	157	96.30
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เริ่มรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตจากหลักสูตรคอมพิวเตอร์ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 จากที่ทำงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และจากเพื่อน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

5.2.3 สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต

สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้าน	48	29.40
จากที่ทำงาน	115	70.60
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตจากที่ทำงาน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

5.2.4 ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ในหนึ่งสัปดาห์

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตในหนึ่งสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่าวันละครั้ง	116	71.20
วันละครั้ง	32	19.60
สองวันครั้ง	15	9.20
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าวันละครั้ง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 เข้าใช้งานวันละครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และเข้าใช้งานสองวันครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

5.2.5 ระยะเวลาในการทำงานอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง

เวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 นาที	14	8.60
ครึ่งชั่วโมง	19	11.70
หนึ่งชั่วโมง	105	64.40
มากกว่าหนึ่งชั่วโมง	25	15.30
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งเป็นเวลาหนึ่งชั่วโมง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ใช้เวลาครึ่งชั่วโมง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และใช้เวลา 15 นาที จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

5.2.6 วัตถุประสงค์ในการงานอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของการใช้อินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์หลักของการใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อความบันเทิง	97	59.50
เพื่อศึกษาหาความรู้/ค้นข้อมูล	12	7.40
เพื่อธุรกิจการงาน	19	11.70
เพื่อติดต่อญาติมิตรเพื่อนฝูง	35	21.50
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 เพื่อติดต่อญาติมิตรเพื่อนฝูง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 เพื่อธุรกิจการงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และเพื่อศึกษาหาความรู้/ค้นข้อมูล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

5.3 ข้อมูลทางการเงินและความรู้ความเข้าใจในระบบธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต

5.3.1 จำนวนสมุดบัญชีเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมุดบัญชีเงินฝากทั้งหมดที่มี

จำนวนสมุดบัญชีเงินฝากทั้งหมดที่มี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 บัญชี	5	3.10
3 บัญชี	83	50.90
4 บัญชี	55	33.70
มากกว่า 4 บัญชี	20	12.30
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมุดบัญชีเงินฝาก 3 บัญชี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 มี 4 บัญชี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 มีมากกว่า 4 บัญชี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และมี 2 บัญชี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

5.3.2 จำนวนบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่มี

จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่มี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ใบ	7	4.30
2 ใบ	87	53.40
3 ใบ	56	34.40
4 ใบ	13	8.00
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัตรเครดิต 2 ใบ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 มี 3 ใบจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 มี 4 ใบจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมี 1 ใบจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

5.3.3 ธนาคารที่ใช้บริการอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารหลักที่ใช้ในปัจจุบัน

ธนาคารหลักที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ ฯ	76	46.60
ธนาคารกรุงไทย ฯ	40	24.50
ธนาคารไทยพาณิชย์	25	15.30
ธนาคารกสิกรไทย	15	9.20
ธนาคารทหารไทย	7	4.30
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.14 พบว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารกรุงเทพฯ เป็นหลัก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 ใช้บริการธนาคารกรุงไทยฯ เป็นหลัก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์เป็นหลัก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นหลัก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และใช้บริการธนาคารทหารไทย เป็นหลัก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

5.3.4 บริการที่ใช้ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคาร

ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคาร*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า	119	22.62
ชำระค่าโทรศัพท์บ้าน/มือถือ	77	14.64
ชำระค่าบริการเครดิต	157	29.85
ชำระค่าผ่อนรถยนต์	12	2.28
ชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย	46	8.75
ชำระค่าผ่อนสินค้า	115	21.86
รวม	526	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดชำระค่าบริการเครดิตผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคาร จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 รองลงมาได้แก่ ชำระค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า, ชำระค่าผ่อนสินค้า, ชำระค่าโทรศัพท์บ้าน/มือถือ, ชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย และชำระค่าผ่อนรถยนต์ ตามลำดับ

5.3.5 ยอดเงินที่ใช้บริการที่ใช้ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินค่าใช้จ่ายทั้งหมด 5,000-10,000 บาท ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 ชำระเงินค่าใช้จ่ายทั้งหมด 10,001-20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และชำระเงินค่าใช้จ่ายทั้งหมดน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

ตาราง 5.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดเงินรวมของค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ต้องชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคาร

ยอดเงินรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ต้องชำระผ่านทางเคาน์เตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	17	10.40
5,000 – 10,000 บาท	120	73.60
10,001 – 20,000 บาท	26	16.00
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5.3.6 ยอดเงินที่ใช้บริการที่ใช้ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการไปชำระแต่ละครั้งโดยประมาณต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในการไปชำระแต่ละครั้งโดยประมาณต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
50 บาท	47	28.80
100 บาท	84	51.50
150 บาท	15	9.20
200 บาท	9	5.50
มากกว่า 200 บาท	8	4.90
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการไปชำระเงินแต่ละครั้ง 100 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 เสียค่าใช้จ่าย 50 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 เสียค่าใช้จ่าย 150 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 เสียค่าใช้จ่าย 200 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 200 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

5.4 ทักษะคติต่อระบบธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต

5.4.1 ความรู้เรื่องธนาคารอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบว่าสามารถทำรายการชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

การทราบว่าสามารถทำรายการชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ	139	85.30
ไม่ทราบ	24	14.70
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าสามารถทำรายการชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 และไม่ทราบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

5.4.2 การใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้	96	58.90
ไม่ใช้	67	41.10
รวม	163	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 และไม่ใช้ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10

5.4.3 การประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความประหยัดในการใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต

ความประหยัดในการใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประหยัด	96	58.90
รวม	96	58.90

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นว่าการใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90

5.4.4 การให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตแยกตามธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในปัจจุบัน

ธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในปัจจุบัน*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ ฯ	87	26.20
ธนาคารไทยพาณิชย์	76	22.89
ธนาคารทหารไทย	34	10.24
ธนาคารกรุงไทย ฯ	79	23.80
ธนาคารกสิกรไทย	56	16.87
รวม	332	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.21 พบว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ ฯ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมาได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ฯ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารทหารไทย ตามลำดับ

5.4.5 การใช้บริการผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตแยกตามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต

การให้บริการชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า	72	22.29
ชำระค่าโทรศัพท์บ้าน/มือถือ	44	13.62
ชำระค่าบริการเครดิต	92	28.48
ชำระค่าผ่อนรถยนต์	10	3.10
ชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย	37	11.46
ชำระค่าผ่อนสินค้า	68	21.05
รวม	323	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าบริการเครดิต จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.48 รองลงมาได้แก่ ชำระค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า ชำระค่าผ่อนสินค้า ชำระค่าโทรศัพท์บ้าน/มือถือ ชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย และชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย

5.4.6 ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตแยกตามของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสะดวก/รวดเร็ว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 รองลงมาได้แก่ ไม่อยากไปที่ธนาคารเนื่องจากเสียเวลา มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารอยู่แล้ว ประหยัดค่าใช้จ่ายแฝงในการไปชำระที่เคาน์เตอร์ สามารถชำระได้หลังเวลาธนาคารเลิกทำการ และความปลอดภัย ตามลำดับ

ตาราง 5.23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจใช้
บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความปลอดภัย	35	7.48
สะดวก/รวดเร็ว	94	20.09
ประหยัดค่าใช้จ่ายแฝงในการไปชำระที่เคาน์เตอร์	84	17.95
มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารอยู่แล้ว	87	18.59
สามารถชำระได้หลังเวลาธนาคารเลิกทำการ	76	16.24
ไม่อยากไปที่ธนาคารเนื่องจากเสียเวลา	92	19.66
รวม	468	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

5.4.7 ปัจจัยในการตัดสินใจไม่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตแยกตามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ทำให้ไม่ใช้บริการ
ธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ทำให้ไม่ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความปลอดภัย	57	23.46
ความยุ่งยากในการขอใช้บริการจากธนาคาร	52	21.40
ไม่มีความรู้คอมพิวเตอร์ในการต่ออินเทอร์เน็ต	47	19.34
กลัวความยุ่งยากในการขอแก้ไขรายการที่ทำผิดพลาด	63	25.93
ไม่ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต	24	9.88
รวม	243	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากกลัวความยุ่งยากในการขอแก้ไขรายการที่ทำผิดพลาด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัย ความยุ่งยากในการขอใช้บริการจากธนาคาร ไม่มีความรู้คอมพิวเตอร์ในการต่ออินเทอร์เน็ต และไม่ทราบวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

5.4.8 การใช้บริการผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตแยกตามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5.25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้จ่ายชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต

การใช้จ่ายชำระค่าใช้จ่ายผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า	150	24.04
ชำระค่าโทรศัพท์บ้าน/มือถือ	85	13.62
ชำระค่าบริการเครดิต	158	25.32
ชำระค่าผ่อนรถยนต์	29	4.65
ชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย	57	9.13
ชำระค่าผ่อนสินค้า	145	23.24
รวม	624	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

จากตาราง 5.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำใช้บริการชำระค่าบริการเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 25.32 รองลงมา ได้แก่ ชำระค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า ชำระค่าผ่อนสินค้า ชำระค่าโทรศัพท์บ้าน/มือถือ ชำระค่าผ่อนที่อยู่อาศัย และชำระค่าผ่อนรถยนต์ ตามลำดับ

5.4.9 ความสำคัญที่ทำให้ใช้บริการผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตแยกตามของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสะดวกและการลดเวลาที่ต้องไปติดต่อที่เคาน์เตอร์ธนาคารมากที่สุดในการตัดสินใจที่ใช้บริการทางธนาคารอินเทอร์เน็ต การบริการตลอด 24 ชั่วโมงและค่าธรรมเนียมให้ความสำคัญในระดับมากถึงปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญน้อยและวิธีการใช้ที่ง่ายต่อการให้บริการจะให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ตาราง 5.26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อการใช้บริการทางธนาคารอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ทำให้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวนคนที่ให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสะดวก (ไม่ต้องต่อคิว)	112				
ลดเวลาที่ต้องไปติดต่อที่เคาน์เตอร์ธนาคาร	51		51		
ค่าธรรมเนียม		51			
บริการ 24 ชั่วโมง		112	112		
ค่าธรรมเนียม				163	
วิธีการใช้ที่ง่ายต่อการใช้บริการ					163

ที่มา : จากการศึกษา

5.5 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวแปร

ตาราง 5.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศที่มีการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแยกตามเพศ	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช้	ไม่ใช้	
ชาย	96	2	98
หญิง	0	65	65
รวม	96	67	163

ที่มา : จากการศึกษา

$$\text{Chi-Square} = 154.91$$

$$df = 1$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

จากตาราง 5.27 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่า เพศมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยเพศชายเป็นผู้ที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

ตาราง 5.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

อายุ	จำนวนผู้ให้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช้	ไม่ใช้	
21-30 ปี	49	0	49
31-40 ปี	47	51	98
41-50 ปี	0	16	16
รวม	96	67	163

ที่มา : จากการศึกษา

Chi-Square = 61.97

df = 2

Sig = 0.00

จากตาราง 5.28 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่า อายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตโดยช่วงอายุ 21-30 ปีเป็นผู้ที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

ตาราง 5.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ให้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช้	ไม่ใช้	
อนุปริญญา/ปวส	16	0	16
ปริญญาตรี	80	34	114
ปริญญาโทขึ้นไป	0	33	33
รวม	96	67	163

ที่มา : จากการศึกษา

Chi-Square = 64.44

df = 2

Sig = 0.00

จากตาราง 5.29 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาอายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตโดยผู้ที่มีการศึกษาอยู่ระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

ตาราง 5.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

อาชีพ	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	0	16
รับราชการ	16	0	16
ลูกจ้างบริษัท ๔ เอกชน	64	34	98
นักเรียน/นักศึกษา	0	33	33
รวม	96	67	163

ที่มา : จากการศึกษา

Chi-Square = 71.28

df = 3

Sig = 0.00

จากตาราง 5.30 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่าอาชีพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตาราง 5.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

รายได้	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	0	8
10,000-19,999 บาท	65	0	65
20,000-29,999 บาท	23	42	65
30,000-49,999 บาท	0	25	25
รวม	96	67	163

ที่มา : จากการศึกษา

Chi-Square = 101.61

df = 3

Sig = 0.00

จากตาราง 5.31 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่าอาชีพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตาราง 5.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่รู้จักหรือใช้อินเตอร์เน็ตกับการใช้บริการ
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาที่รู้จักหรือใช้อินเตอร์เน็ต	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านทาง ธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช้	ไม่ใช้	
2 - 3 ปี	40	0	40
3 - 4 ปี	56	56	112
มากกว่า 4 ปี	0	11	11
รวม	96	67	163

Chi-Square = 47.34

df = 2

Sig = 0.00

จากตาราง 5.32 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่า ระยะเวลาที่รู้จักหรือใช้อินเตอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตาราง 5.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้อินเตอร์เน็ตกับการใช้บริการธนาคารทาง
อินเทอร์เน็ต

การเข้าอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยในหนึ่งสัปดาห์	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านทาง ธนาคารอินเทอร์เน็ต (คน)		รวม
	ใช้	ไม่ใช้	
มากกว่าวันละครึ่ง	96	20	116
วันละครึ่ง	0	32	32
สองวันครึ่ง	0	15	15
รวม	96	67	163

Chi-Square = 94.62

df = 2

Sig = 0.00

จากตาราง 5.33 เมื่อนำมาทดสอบ Chi-Square โดยกำหนด ระดับเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 ปรากฏว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า Chi-Square ที่ได้จากตารางอธิบายได้ว่าการเข้าอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยในหนึ่งสัปดาห์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต