

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	136	34.0
หญิง	264	66.0
รวม	400	100.0
2. อายุ		
18 – 30 ปี	72	18.0
31 – 40 ปี	156	39.0
41 – 50 ปี	112	28.0
51 ปีขึ้นไป	60	15.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	27.0
พนักงานบริษัท	104	26.0
รับจ้าง	16	4.0
ธุรกิจส่วนตัว	92	23.0
รับราชการ	68	17.0
แม่บ้าน	12	3.0
รวม	400	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	352	88.0
ปริญญาโท	48	12.0
รวม	400	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,001 – 20,000 บาท	184	46.0
20,001 – 30,000 บาท	100	25.0
30,001 – 40,000 บาท	64	16.0
40,001 บาท ขึ้นไป	52	13.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน เคทีบี เน็ตแบงก์ จำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา 41-50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 18-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา พนักงานบริษัท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และธุรกิจส่วนตัว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 และปริญญาโท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา 20,001-30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ 30,001-40,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตอนที่ 2 การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
Facebook	4.01	0.45	มาก
Google+	4.17	0.44	มาก
Instagram	4.12	0.70	มาก
Twitter	3.88	0.83	มาก
Line	3.70	1.00	มาก
E-mail	4.00	0.70	มาก
รวม	3.98	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า Google+ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา Facebook อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ Instagram อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์เพื่อธุรกรรม		
My Account: การจัดการบัญชีต่างๆ เช่น เพิ่มและจัดการบัญชีตนเอง เพิ่มและจัดการบัตร คูรายละเอียดบัญชี ระบุบัญชี คูสถานะเช็ค ฯลฯ	45	11.3
Fund Transfer: ทำรายการโอนเงิน (ตนเอง บุคคลอื่น ต่างธนาคาร ต่างประเทศ โอนเงินเบอร์มือถือ) และจัดการรายการโอนเงินต่างๆ	232	58.0
Pay Bills: ทำรายการชำระเงิน เดิมเงินบัตร e-money และจัดการรายการชำระเงินต่างๆ	48	12.0
Cheque: การจัดการด้านเช็ค คูรายละเอียดบัญชีเช็ค อายัดเช็คและเรียกดูสถานะเช็ค	9	2.3
Fund: ซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยนกองทุน จัดการรายการซื้อขายต่างๆ ประเมินความเสี่ยง (Risk Profile)	6	1.5
Stock: ซื้อขายหน่วยลงทุน เชื่อมต่อกับระบบของ KTZMICO เปิดบัญชีเพื่อใช้ซื้อขายกองทุน	9	2.3
Loan: ชำระเงินกู้ตนเอง ชำระเงินกู้บุคคลอื่น ขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้น	12	3.0
Other Service: บริการเสริมอื่นๆ เช่น สมัคร Direct Debit ลงทะเบียน Verify by VISA สมัคร Net Fee Zero ฯลฯ	15	3.8
Talk to net officer: ทำธุรกรรมโดยเจ้าหน้าที่ net officer ผ่านระบบ VDO call SMS แจ้งเตือนเมื่อมีการ login ฟรี	15	3.8
Order Bank note: บริการสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ โดยสามารถเลือกสถานรับเงินได้ที่สำนักงานนาเหนือ หรือ สนามบินสุวรรณภูมิ	9	2.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงค์	จำนวน	ร้อยละ
2. ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงค์ที่ไหน		
บ้าน	196	49.0
ที่ทำงาน	112	28.0
สถานที่ท่องเที่ยว	48	12.0
ห้างสรรพสินค้า	44	11.0
รวม	400	100.0
3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงค์		
06.00-12.00 น.	56	14.0
12.01-16.00 น.	100	25.0
16.01-20.00 น.	220	55.0
20.01-24.00 น.	24	6.0
รวม	400	100.0
4. ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงค์ต่อเดือน		
1-5 ครั้ง/เดือน	104	26.0
6-10 ครั้ง/เดือน	184	46.0
11-15 ครั้ง/เดือน	72	18.0
16-20 ครั้ง/เดือน	28	7.0
21 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	12	3.0
รวม	400	100.0
5. ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงค์เพราะได้รับอิทธิพลจาก		
ตัวเอง	296	74.0
เพื่อน	28	7.0
ครอบครัว	32	8.0
แฟน	24	6.0
สามี/ภรรยา	20	5.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์	จำนวน	ร้อยละ
6. ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ในโอกาส		
โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ	76	19.0
ช่วงเดือนที่มีการลดราคาสินค้า บริการ	204	51.0
ช่วงวันที่มีโปรโมชั่นพิเศษ	120	30.0
รวม	400	100.0
7. จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมผ่านบริการเคทีบีเน็ตแบงก์		
ต่ำกว่า 500 บาท	60	15.0
500-1,000 บาท	160	40.0
1,001-1,500 บาท	56	14.0
1,500-2,000 บาท	68	17.0
2,000 บาทขึ้นไป	56	14.0
รวม	400	100.0
8. ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์		
มากที่สุด	120	30.0
มาก	160	40.0
ปานกลาง	120	30.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์ ของลูกค้าที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน เคทีบี เน็ตแบงก์ มีจำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์เพื่อธุรกรรม ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ที่ไหน ช่วงเวลาที่ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ต่อเดือน ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์เพราะได้รับอิทธิพล ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ในโอกาส จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมผ่านบริการเคทีบีเน็ตแบงก์ และความน่าเชื่อถือในการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ ได้ ดังนี้

การใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์เพื่อธุรกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการเพื่อธุรกรรม Fund Transfer: ทำรายการโอนเงิน (ตนเอง บุคคลอื่น ต่างธนาคาร ต่างประเทศ โอนเงินเบอร์มือถือ) และจัดการรายการโอนเงินต่างๆ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา Pay Bills: ทำรายการชำระเงิน เดิมเงินบัตร e-money และจัดการรายการชำระเงินต่างๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ My Account: การจัดการบัญชีต่างๆ เช่น เพิ่มและจัดการบัญชีตนเอง เพิ่มและจัดการบัตร ดูรายละเอียดบัญชี ระบุบัญชี ดูสถานะเช็ค ฯลฯ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ที่ไหน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการที่บ้าน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา ที่ทำงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และสถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 16.01-20.00 น. จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา 12.01-16.00 น. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ 06.00-12.00 น. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ 6-10 ครั้ง/เดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา 1-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ 11-15 ครั้ง/เดือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์เพราะได้รับอิทธิพล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์เพราะได้รับอิทธิพลจากตัวเอง จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา ครอบครัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และเพื่อน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ในโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการในโอกาส ช่วงเดือนที่มีการลดราคาสินค้า บริการ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา ช่วงวันที่มีโปรโมชั่นพิเศษ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมผ่านบริการเคทีบีเน็ตแบงก์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเงินที่ทำธุรกรรม 500-1,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา 1,500-2,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และต่ำกว่า 500 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความน่าเชื่อถือในการใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ มาก จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมากที่สุด กับ ปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ว่า การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์ ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

H_1 : การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต	พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์	
	r	Sig.
Facebook	-.028	.582
Google+	-.033	.515
Instagram	-.016	.751
Twitter	-.069	.170
Line	-.085	.090
E-mail	-.105	.036*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต กับ พฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์ พบว่า การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ E-mail มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ E-mail มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์ ใน ทิศทางเดียวกัน ส่วนการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ Facebook, Google+, Instagram, Twitter, และ Line ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ เคทีบี เน็ตแบงก์

