



ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ

THE EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF CUSTOMERS
TOWARDS USING MOBILE BANKING SERVICE.

จันทิมา ฉิมขำ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ

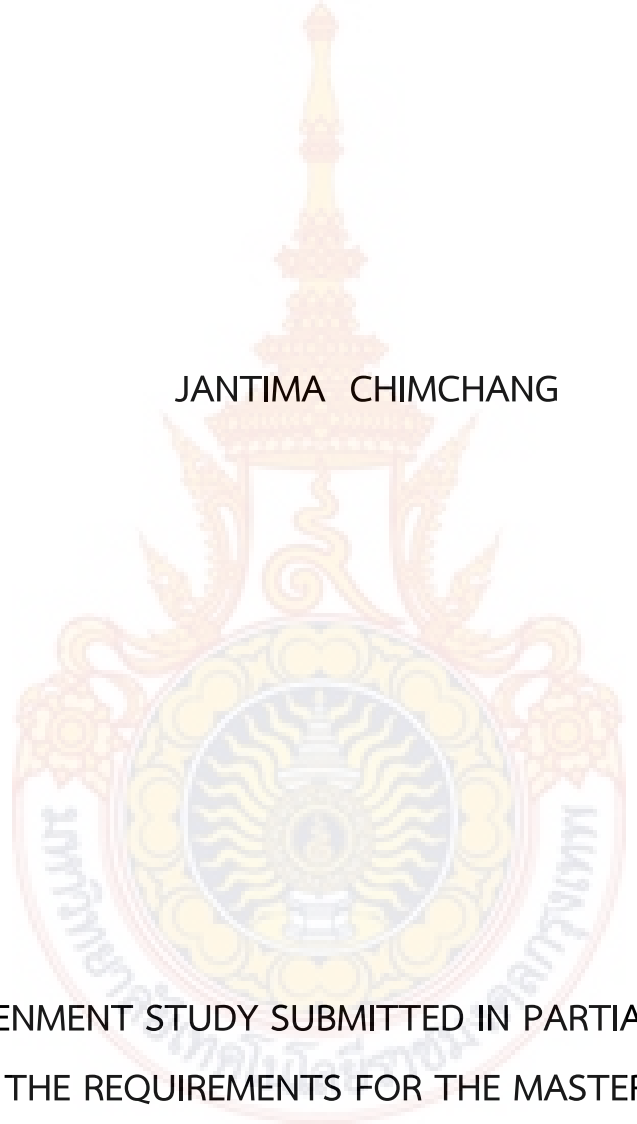
จันทิมา ฉิมขำ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

THE EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF CUSTOMERS
TOWARDS USING MOBILE BANKING SERVICE.

JANTIMA CHIMCHANG



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE
OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
	การเงินบนโทรศัพท์มือถือ
โดย	จันทิมา ฉิมช้าง
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อนุมัติให้นักศึกษาค้นคว้าอิสระนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก้องแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สังข์ทอง)

..... กรรมการ
(ดร.ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ)

Independent study	The expectations and satisfactions of customers towards using mobile banking service.
Author	Jantima Chimchang
Major	-
Advisor	Assistant Professor Dr. Kittipong Sophonthummapharn

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology
krungthep approved this Independent study as partial fulfillment of the requirement
for the master degree of Business Administration.

..... Dean of Faculty of Business Administration
(Assistant Professor Dr. Kingkaew Eiamchalam)

Examination Committee

..... Examination Committee Chairperson
(Assistant Professor Dr. Montri Sangthong)

..... Committee
(Dr. Paramin Khositkulporn)

..... Committee and Advisor
(Assistant Professor Dr. Kittipong Sophonthummapharn)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการตลอดจนแก้ไขและตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สังข์ทอง ประธานกรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณ ดร.ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร และ ดร.คุณากร ไวยวุฒิ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัครวรรณ์ แสงวิภาค ที่มาเป็นประธานในการสอบหัวข้อการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข และให้แนวคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณ คุณแวววิเชียร ม่วงคง เจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่สละเวลาในการตรวจทางแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ การตรวจทางเรื่องภาษา ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยให้กำลังใจชี้แนะแนวทางการศึกษาตลอดจนให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านเกี่ยวกับการศึกษา ขอขอบพระคุณ คุณอรฉัตร ธรรมวิหารคุณ และ คุณสุรีพร หวานแท้ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำและกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนสนิทเพื่อน ๆ MBA รุ่น 4 และเพื่อนร่วมงาน ทุกท่านตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ร่วมใจช่วยเหลือและให้กำลังใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จเป็นรูปเล่มได้อย่างสมบูรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์และเป็นส่วนดีต่อผู้ที่สนใจ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ทุกประการ

จันทิมา ฉิมช้าง

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
	การเงินบนโทรศัพท์มือถือ
โดย	จันทิมา ฉิมช่าง
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำนวน 530 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย t-Test F-Test และ Paired-Samples t-Test

ผลการวิจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือพบว่า เพศมีความคาดหวังที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ส่วนผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกันพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นและด้านการเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนโยบายแบงก์กิ้งที่ใช้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือพบว่า เพศมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงบริการ ในส่วนของสถานภาพที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ นอกจากนี้ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนโยบายแบงก์กิ้งที่ใช้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนผลการวิจัยในการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์, โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

Independent study	The expectations and satisfactions of customers towards using mobile banking service.
Author	Jantima Chimchang
Major	-
Advisor	Assistant Professor Dr. Kittipong Sophonthummapharn
Academic Year	2018

Abstract

This research aimed to study the expectation and satisfaction of customers towards using mobile banking services. The sample was 530 mobile banking users. Questionnaires was developed as a tool for collecting data Descriptive statistics used for general data analysis consist of frequency, percentage, mean, standard deviation. The inferential statistics used for testing hypothesis include t-test F-Test and Paired-Samples t-Test.

The research results regarding the expectations of mobile banking customers found that gender had different expectations on aspect of reliability while they had no different on aspects of demand responding, service accessibility, and safety. The users with different ages were having different expectations on aspect of reliability and service accessibility except on the aspect of demand responding and safety. In addition, the users with different on marital status, education, occupation, monthly income and mobile banking used were having different expectations on all aspects. According to the results of the satisfaction analysis, it was found that gender had different satisfactions on all aspects. Users with different ages had different satisfactions on reliability and safety aspects except for the aspects of demand responding and service accessibility. For users with different marital status, they were having different satisfactions on reliability, service accessibility, and safety aspects except for the aspect of demand responding. Furthermore, the users with different education, occupation, monthly income and mobile banking used were having different satisfactions on all aspects. Last but not least, the results from comparison between expectations and satisfactions indicated that the expectations and satisfactions of the users were having different on the aspects of reliability, service accessibility, and safety except the demand responding aspect.

key word : Expectation, Satisfaction, Mobile banking, Smart phone

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
1.5 วิธีดำเนินการ	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.7 คำนยามศัพท์	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	9
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	10
2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
3.1 ประชากร	19
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	19
3.3 การจัดสร้างเครื่องมือเพื่อการค้นคว้า	20
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	25
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ	29
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ	34
4.5 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	127
5.1 สรุปผลการวิจัย	127
5.2 การอภิปรายผล	133
5.3 ข้อเสนอแนะ	139
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อไป	141
บรรณานุกรม	142
ภาคผนวก	146
ภาคผนวก ก แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำการค้นคว้าอิสระ	147
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถาม	150
ภาคผนวก ค ตารางแสดงผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง	154
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	158
ประวัติผู้วิจัย	164

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินบนโทรศัพท์มือถือ	22
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินบนโทรศัพท์มือถือ	22
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	26
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	26
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	27
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	27
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนโยบายแบ่งคั้งที่ใช้บริการ	28
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่น	29
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการตอบสนองความต้องการ	30
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการเข้าถึงบริการ	32
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัย	33
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่น	34
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการตอบสนองความต้องการ	35
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการเข้าถึงบริการ	37
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัย	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือจำแนกเพศ	45
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือจำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ	47
ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ	48
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือจำแนกตามสถานภาพ	49
ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	50
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับ สถานภาพ	51
ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	52
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	53
ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	54
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	60
ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามอาชีพ	63
ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	64
ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	65
ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	66
ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	67
ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	68
ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
ตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด	77
ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด	78
ตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด	80
ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด	81
ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด	83
ตารางที่ 4.49 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.50 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกเพศ	85
ตารางที่ 4.51 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 4.52 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ	87
ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ	88
ตารางที่ 4.54 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ	89
ตารางที่ 4.55 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามสถานภาพ	90
ตารางที่ 4.56 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	91
ตารางที่ 4.57 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	92
ตารางที่ 4.58 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	93
ตารางที่ 4.59 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ	94
ตารางที่ 4.60 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามระดับการศึกษา	95
ตารางที่ 4.61 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	96
ตารางที่ 4.62 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.63 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
ตารางที่ 4.64 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	100
ตารางที่ 4.65 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ให้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	101
ตารางที่ 4.66 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์ มือถือจำแนกตามอาชีพ	103
ตารางที่ 4.67 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	104
ตารางที่ 4.68 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ ของผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	105
ตารางที่ 4.69 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	106
ตารางที่ 4.70 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ให้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	107
ตารางที่ 4.71 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
ตารางที่ 4.72 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	109
ตารางที่ 4.73 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	110
ตารางที่ 4.74 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	112
ตารางที่ 4.75 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.76 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	115
ตารางที่ 4.77 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือจำแนกตามนโยบายแบ่งค้ำของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	116
ตารางที่ 4.78 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบ่งค้ำ ของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	117
ตารางที่ 4.79 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตาม นโยบายแบ่งค้ำของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	119
ตารางที่ 4.80 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบ่งค้ำ ของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	120
ตารางที่ 4.81 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบ่งค้ำ ของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	122
ตารางที่ 4.82 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบ่งค้ำของ ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	123
ตารางที่ 4.83 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ	125
ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บน โทรศัพท์มือถือ	131
ตารางที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ	132
ตารางที่ 5.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินบนโทรศัพท์มือถือ	133

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 การใช้บริการ Internet banking และ Mobile banking	3
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดของการวิจัย	5
ภาพที่ 4.1 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือเลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ K PLUS	39
ภาพที่ 4.2 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ Bualuang Mbanking	40
ภาพที่ 4.3 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ SCB Easy	41
ภาพที่ 4.4 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ KTB Netbank	42
ภาพที่ 4.5 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ Krungsri	43
ภาพที่ 4.6 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของอื่น ๆ	44
ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	124

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

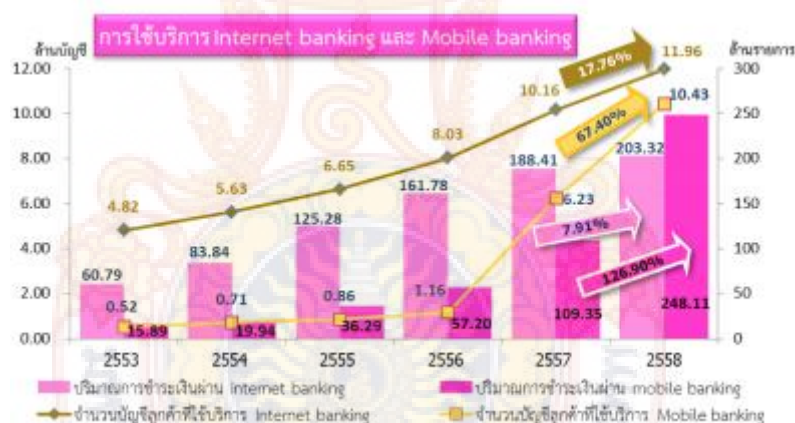
ธนาคารพาณิชย์ในแต่ละประเทศ มีวิวัฒนาการ และกรอบการดำเนินงานต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพความสัมพันธ์ที่เป็นมาแต่อดีต หากแต่เนื้อหาของการทำงานจะคล้ายคลึงกัน (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ ๑๓, ออนไลน์, 2559) ธนาคารพาณิชย์สามารถแบ่งตามขอบข่ายการดำเนินงานได้ 2 แบบ คือ ธนาคารพาณิชย์ระบบธนาคารเดี่ยว และธนาคารพาณิชย์ระบบธนาคารสาขา ระบบธนาคารเดี่ยว หมายถึง ระบบที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีสำนักงานเพียงแห่งเดียว ดำเนินการโดยเอกเทศ ไม่อยู่ใต้การควบคุมของธนาคารอื่น และไม่มีธนาคารใดอยู่ในการควบคุมของตน มักจะเป็นธนาคารที่ตั้งในท้องถิ่น และดำเนินงานโดยบุคคลในท้องถิ่น เพื่อสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินของบุคคลในชุมชนนั้น ระบบการธนาคารสาขา หมายถึง ระบบที่ธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขามากมายหลายแห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศ หรือในต่างประเทศด้วย เพื่อความสะดวก ในการโยกย้าย ถ้าย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ และให้บริการด้านธุรกิจทั้งในประเทศ และต่างประเทศแก่ลูกค้าของธนาคาร สาขาแต่ละแห่งจะให้บริการในท้องถิ่นที่สาขที่ตั้งอยู่ แต่นโยบายการดำเนินงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศต่าง ๆ ในยุโรปเป็นระบบธนาคารสาขา เช่นเดียวกับประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการและมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีบทบาทหน้าที่มากขึ้น มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นทำให้การแข่งขันจึงเต็มไปด้วยความเข้มข้นรุนแรงด้วยสภาพสังคมของคนเมืองส่วนใหญ่ที่มีแต่ความเร่งรีบ และเวลาไปทำธุรกรรมที่ธนาคารผู้ให้บริการก็ต้องการความสะดวกและรวดเร็วซึ่งในแต่ละวันผู้ให้บริการไม่สามารถคาดการณ์ถึงการเข้ามาทำธุรกรรมของแต่ละคนได้ เพราะแต่ละสาขามีผู้ใช้บริการไม่เท่ากัน และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการทำธุรกรรมอาจทำให้เกิดความไม่พอใจ เมื่อมีสถานการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นจึงส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกลยุทธ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้แข่งขันครองการเป็นเจ้าตลาดด้านการบริการ ซึ่งในการทำธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทางธนาคารพาณิชย์จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการและปฏิบัติงาน

ความเจริญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเดินทางมาถึงจุดที่อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือสามารถเชื่อมต่อเข้ากับเทคโนโลยีทางอื่น ๆ ได้อย่างลงตัว กิจกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

กำลังถูกท้าทายอย่างหนักจากนวัตกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากแนวคิดของคนในยุคไอที กระแสโลกออนไลน์ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินนอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโลกการเงินได้ส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น การแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบันส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ธุรกิจธนาคารก็เช่นเดียวกัน (กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ, 2555) จากเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและทันสมัยทำให้ลูกค้าในปัจจุบันมีทางเลือกในการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่หลากหลายมากขึ้น การที่ลูกค้าสามารถรับรู้ข้อมูลของสินค้าและบริการจากช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าเอาใจใส่ในการเลือกสินค้าและบริการมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องเร่งปรับตัวในการดำเนินธุรกิจและพยายามใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคาร เพราะอุตสาหกรรมการเงิน มีธุรกรรมการเงินที่เกิดขึ้นค่อนข้างสูง ผู้บริโภคมีความต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น ไม่ต้องการเสียเวลาไปกับการรอทำธุรกรรมการเงินเป็นเวลานาน ขณะที่ธนาคารเอง จะขยายสาขาเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าก็จะต้องใช้เงินลงทุนสูงในการเปิดสาขาเพิ่ม ธนาคารจึงเริ่มมองหาทางเลือกใหม่ให้กับลูกค้า อย่างเช่น ช่องทางการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชัน หรือ โนบายแบงก์กิ้ง รวมถึงการหาพันธมิตรทางการค้า โดยผู้บริโภคมักมีแนวโน้มที่จะใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนมือถือหรือที่เรียกว่าโนบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) เพราะสะดวกสบายกว่า และสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคารบริการทางการเงินดิจิทัลของไทยยังคงมีช่องว่างให้พัฒนาอยู่อีกมาก ประกอบกับการพัฒนาโครงข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมจะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ดิจิทัลแบงก์กิ้งของไทยมีแนวโน้มเติบโตจึงเป็นโอกาสของผู้ให้บริการทางการเงินที่จะนำดิจิทัลแบงก์กิ้ง มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทุกช่องทางดิจิทัล เพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมทางสังคมและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคไม่น้อยโดยเฉพาะการให้บริการของโทรศัพท์มือถือที่เป็นมากกว่ามือถือ คือ การโทรเข้าและรับสายเท่านั้นเพราะขณะนี้ได้มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการ อาทิ การทำธุรกรรมทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านมือถือโดยใช้วิธีการผูกบัญชีเข้ากับเลขหมายที่ได้ใช้บริการอยู่ซึ่งแนวทางนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินหรือชำระค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องไปยื่นเข้าแถวรอคิวรับบริการจากธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มอีกต่อไปโดยข้อดีจากการใช้บริการดังกล่าวไม่เพียงช่วย

ประหยัดเวลาในการโอนเงิน แต่ยังลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเงินเมื่อเทียบกับการโอนเงินแบบเดิม ๆ ผ่านไปรษณีย์หรือบริษัทที่ทำธุรกิจรับโอนเงินโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามบริการดังกล่าวได้รับความนิยมมากในต่างประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาก็ได้ผลิตคอนเทนต์เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ มาให้บริการผู้บริโภคเสมอ อาทิ การนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาใส่ในโทรศัพท์มือถือ และเมื่อนำไปสัมผัสที่เครื่องรับสัญญาณก็สามารถชำระเงินได้ทันที เป็นต้น

(ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559) สำหรับประเทศไทย บริการทางการเงินดิจิทัลที่มีการพัฒนาจนได้รับความนิยมและมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องคือบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีโดยผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น ทำให้มีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มากขึ้น เพื่อชำระเงินค่าสินค้า/บริการออนไลน์ ซึ่งจากข้อมูลการสำรวจของวีซ่าระบุว่า กลุ่มผู้บริโภคทั้งเจนเอ็กซ์และเจนวาย นิยมชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตในจำนวนเท่า ๆ กัน ปริมาณการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง มีอัตราการเติบโตร้อยละ 126.90 %



ภาพที่ 1.1 การใช้บริการ Internet banking และ Mobile banking

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย.

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง มีแนวโน้มเติบโต เนื่องจากสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมได้ง่าย รวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันของสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการใช้งานสะดวกสบายและง่าย ทำให้โอกาสในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

อย่างไรก็ตามปัจจุบันการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งเริ่มได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่งว่าในปัจจุบันกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมีความคาดหวังและพึงพอใจในการใช้โมบายแบงก์กึ่งอย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการโมบายแบงก์กึ่งให้ง่าย และสะดวกรวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงโมบายแบงก์กึ่งให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มลูกค้าที่ใช้โมบายแบงก์กึ่งในรูปแบบที่เหมาะสมต่อไปในอนาคต เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

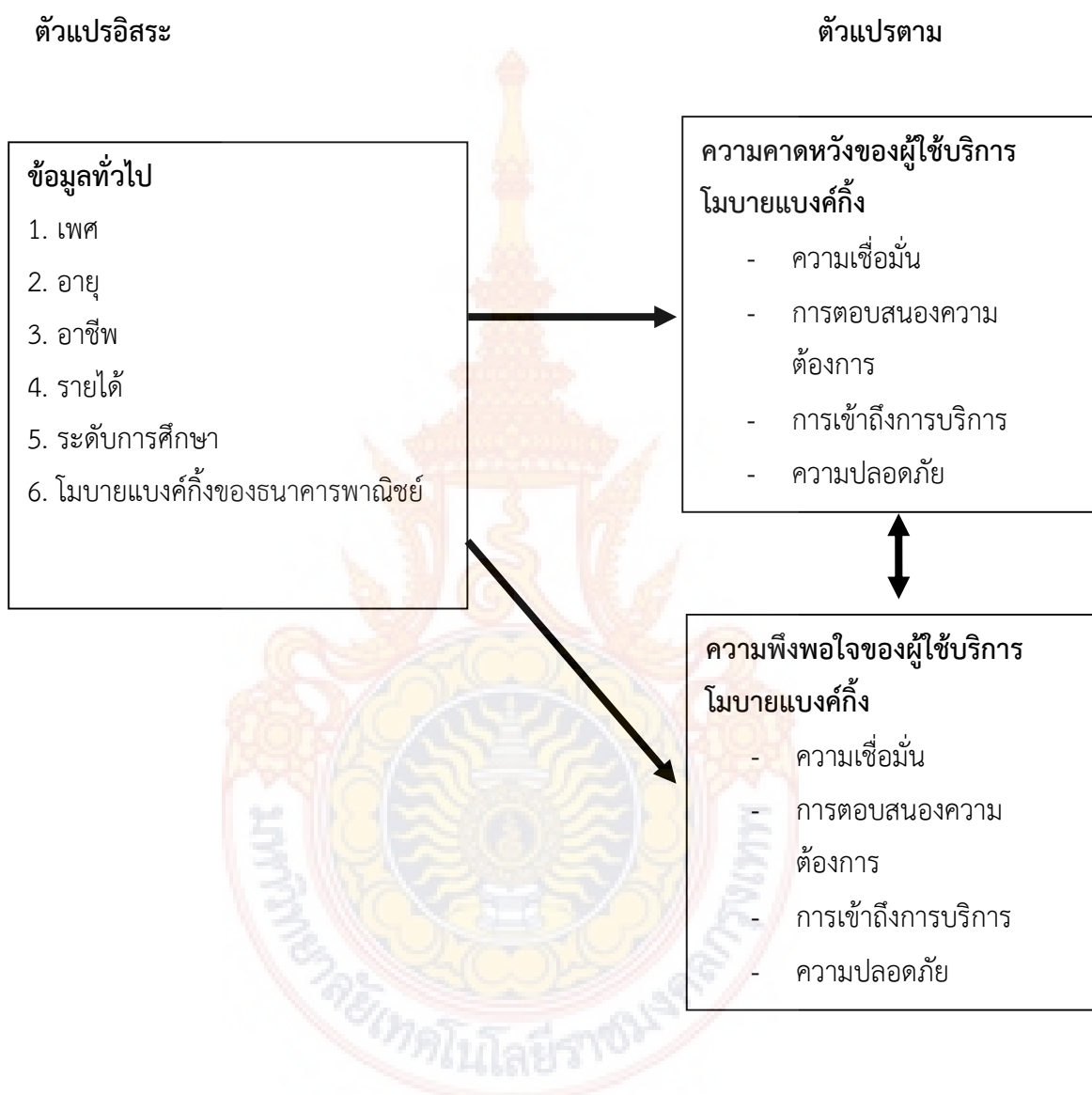
- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่ง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่ง
- 1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่ง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งที่แตกต่างกันมีลักษณะความคาดหวังที่ต่างกัน
- 1.3.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งที่แตกต่างกันมีลักษณะความพึงพอใจที่ต่างกัน
- 1.3.3 ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

1.5 วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย สามารถใช้และตอบคำถามภาษาไทยได้ และใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากกลุ่มประชากรที่จะศึกษาเท่านั้น จำนวน 530 คน

1.5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนมือถือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

1.5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 530 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1.6.1 ขอบเขตด้านภูมิศาสตร์

ผู้บริโภคที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอ่านภาษาไทยได้ในประเทศไทย

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จำนวน 530 คน

1.6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไป
- 2) ตัวแปรด้านความพึงพอใจ
- 3) ตัวแปรด้านความคาดหวัง

1.7 คำนิยามศัพท์

1.7.1 ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้

1.7.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจที่เป็นความรู้สึกสุดท้ายที่ได้รับการบริการที่สนใจปรารถนาตามความต้องการของตน

1.7.3 ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ หรือ โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง เป็นเทคโนโลยีใหม่ ที่ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบใหม่โดยผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว โดยรายการที่ลูกค้าสามารถทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

1.7.4 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เชื่อมั่นในตัวแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการทำธุรกรรม อาทิเช่น มีความรวดเร็ว มีความสะดวกสบาย มีความถูกต้องแม่นยำ และเชื่อมั่นในตัวแอปพลิเคชันที่ใช้บริการทำธุรกรรม

1.7.5 การตอบสนองความต้องการ หมายถึง แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการจะต้องมีความพร้อมและตอบสนองความต้องการในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น ด้านการโอนเงิน ด้านการจ่ายบิล ด้านการซื้อกองทุน ด้านการซื้อหุ้น ด้านการซื้อประกัน ด้านเปิดบัญชีเงินฝากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบัตรเดบิตด้านค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม

1.7.6 การเข้าถึงบริการ หมายถึง แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน อาทิเช่น ความสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับลูกค้าในการเข้าถึงบริการ เครือข่ายการเชื่อมโยงในการเข้าใช้บริการมีความเสถียร รูปแบบของแอปพลิเคชัน ความซับซ้อนของรายการในการทำธุรกรรม

1.7.7 ความปลอดภัย หมายถึง แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการที่จะไม่ทำให้เกิดความเสี่ยง รักษาความปลอดภัย รักษาความลับและข้อมูลของเจ้าของบัญชีในเรื่องการระบุตัวตนของเจ้าของบัญชี การแจ้งเตือนในการเข้าใช้งาน ยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน การเก็บข้อมูลบัญชีส่วนตัวสามารถตรวจสอบข้อมูลในการทำธุรกรรมได้ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยปลอดภัย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 เข้าใจถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

1.8.2 นำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงโมบายแบงก์กิ้งให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.8.3 นำไปใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาเกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากร เช่น เพศ อายุ ศาสนา ขนาดครอบครัว การศึกษา รายได้และอาชีพจะแบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดเป็นกลุ่มย่อย ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถสรุปตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญได้ดังนี้

2.1.1 เพศ (Sex) เป็นลักษณะทางประชากรที่ได้รับมาแต่กำเนิด ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ ทั้งด้านความคิด ความสนใจ ทักษะ การรับรู้ รูปแบบการดำรงชีวิต และพฤติกรรมการซื้อสินค้า ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมไทยได้กำหนดบทบาทวิถีชีวิตของเพศชายและหญิงไว้แตกต่างกัน

2.1.2 อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิดและพฤติกรรมที่เหมือนหรือแตกต่างกัน โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล อีกทั้งบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจ การรับรู้ ความสนใจได้แตกต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ต่างกัน ดังนั้นผู้ตลาดต้องค้นหาความต้องการโดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุ

2.1.3 การศึกษา (Education) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ใช้ที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2557 กว่าร้อยละ 60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2557)

2.1.4 รายได้ (Income) เป็นตัวบ่งชี้ที่อำนาจในการใช้อุปโภคบริโภค กำหนดทัศนคติ ความรู้สึกและความต้องการเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งนักการตลาดสามารถโยงปัจจัยด้านรายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น เพื่อกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1.5 อาชีพ (Occupation) จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของการบริโภค อาชีพที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยม ความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

ตัวแปรทางประชากรศาสตร์เป็นเกณฑ์การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากความต้องการและความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้บริโภคมักจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์สูง อีกทั้งปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เหล่านี้สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนแบ่งการตลาดได้ง่าย

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น เพื่อน นักการตลาด และข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า

2.2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการโดยการประเมินคุณภาพของการบริการ

ปัทมากร ระเบียบ (2550) พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งได้แก่

1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของลูกค้าได้ทันทีที่มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงรายละเอียดก่อนให้บริการทุกครั้ง

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ การที่ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการบริการ สามารถแสดงให้เห็นชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

4) การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ลูกค้าจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง เช่น การคมนาคมสะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าด้วยความเสมอภาค

5) อหัยศัยไมตรี (Courtesy) คือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ รวมทั้งมีกริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพดี

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ เพราะนอกจากเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดว่าเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้มาใช้บริการและหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคในการสื่อสารแก่ลูกค้า

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจความสนใจอย่างจริงจัง ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่ง ที่จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการทางสุขภาพมากขึ้น มีการพูดปากต่อปากจนอาจเกิดปัจจัยเสริมร่วมด้วย

8) ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสียหาย และอันตรายของร่างกาย หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยของลูกค้า การรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียงของตน

9) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีสถานที่ใหญ่โต มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ

10) เข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) คือ การที่ผู้ให้บริการพยายามทำความเข้าใจกับลูกค้าเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า เช่น ผู้ให้บริการสามารถจำชื่อลูกค้าได้หรือมีระบบการรักษาข้อมูลในอดีตของลูกค้า

โดยผู้ศึกษาขอเลือกศึกษาด้านที่เกี่ยวกับเนื่องานวิจัยและความสัมพันธ์กันในการใช้บริการโบายแบงค์กึ่งเพื่อใช้ในการศึกษากรอบแนวความคิด ในการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จึงขอเลือกใช้คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การเข้าถึงบริการ ความปลอดภัยเท่านั้น

2.2.2 แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการยังทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกันคือ

1) ความต้องการส่วนบุคคล ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2) การบอกต่อแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ คือข้อมูลของผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคอื่น ๆ ที่เคยได้รับบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนให้มาใช้บริการ ข้อทาหนหรือคาบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ

3) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกันเพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำประสบการณ์เหล่านั้นไว้

4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์กรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อการส่งเสริมการขาย ล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวไว้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ จึงทำให้เกิดเป็น

ภาพรวมของบริการที่มีคุณภาพซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1) การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

3) การที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ลูกค้าให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น โดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติและลูกค้าให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันทีที่สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงานความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความพอใจในการทำให้ออกใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจการชดเชย การไต่ถามการแก้แค้น สิ่งชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด

การวัดความพึงพอใจมีหลายวิธี ดังนี้ ภนิดา ชัยปัญญา (2542)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ออกแบบสอบถามต้องทราบความคิดเห็น โดยสามารถทำให้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกโดยการพูด กริยา และท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจที่เป็นความรู้สึกสุดท้ายที่ได้รับ การบริการที่สนใจปรารถนาตามความต้องการของตน เป็นความรู้สึกส่วนตัว ไม่มีรูปร่าง ไม่สามารถ

มองเห็นแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาหลังจากที่ได้รับการบริการที่ถูกต้อง เป็นความรู้สึกทางบวก ซึ่งประเมินจากประสบการณ์ของแต่ละคน

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง

โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หรือ การทำธุรกรรมการเงินบนมือถือ เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบใหม่โดยผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว โดยรายการที่ลูกค้าสามารถทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เช่น บริการสอบถามยอด โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น ชำระค่าสินค้าและบริการ ดูข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย บริการอายัดเช็คและสมุด บริการด้านบัตรเครดิต ด้านเงินกู้ และบริการทั่วไป ซึ่งการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่น่าจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่มีขนาดเล็ก สามารถพกพาได้สะดวกกว่าคอมพิวเตอร์พีซี และโน้ตบุ๊ก ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบไร้สาย ได้เข้ามามีบทบาทกับประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเครือข่ายโทรศัพท์ระบบ 3G ที่กำลังจะเข้ามาในประเทศไทย คาดว่าจะได้รับความนิยมจากประชาชน เพราะเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีรูปแบบใหม่ ๆ มากมาย สามารถให้บริการ ทั้งระบบเสียง (Voice) และบริการเสริม (Non-Voice) ซึ่งได้แก่ SMS, MMS และ บริการอื่น เช่น ดาวน์โหลดเกม หนังสือ เพลง การแสดงแผนที่ต่าง ๆ รวมทั้งการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Wikidot.com, ออนไลน์, 2559)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐดนัย ใจชน (2555) การศึกษาคำนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยทางการตลาดและพฤติกรรมการเข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเนื่องต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดต่างกัน โดยมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกันและปัจจัยด้านอายุ อาชีพ รายได้ เหตุผลที่ใช้ธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในด้านความถี่ ด้านช่วงเวลา ด้านประเภทบริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ ด้านเหตุผลที่ใช้ธนาคารนี้ ส่วนปัจจัยด้านเพศระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร (2557) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ผ่านในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ใน

เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับเห็นว่ามีค่าสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคาค่าบริการ และอยู่ในระดับเห็นว่ามีค่าสำคัญมาก คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดนอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทิพพญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน จำแนกตามเขตในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่กรอกได้ด้วยตนเองมีความเชื่อถือได้ และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regressions) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 20,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าและปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ชนมาต ม่วงแก้ว (2555) การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า

ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่าเพศหลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัตราชัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของการไปรษณีย์นครราชสีมา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มารับสิ่งของขนาดใหญ่ตามบัญชีจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา จำนวน 385 คน โดยใช้สถิติในการทดสอบได้แก่ ตามบทที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีอาชีพลูกจ้างรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท สถานะภาพสมรส การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และสถานะภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปกป้อง ปันปวง (2557) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้รถบริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความมีอัตราชัยไมตรี และด้านการเข้าถึงบริการและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ความมีอัตราชัยไมตรี ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรถเคลื่อนที่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ เมื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถ

เคลื่อนที่ธนาคารออมสินแตกต่างกันตามระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2553) การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาทั้ง 6 ผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก แต่คะแนนความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังทั้งในภาพรวมและแยกย่อยแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยที่คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในช่วง 3.83 - 4.01 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.71 - 3.80 คะแนน ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน

รมิดา คงเขตวนิช (2557) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงินของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีปทุม นักศึกษามีความคาดหวังต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงิน มหาวิทยาลัยศรีปทุมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน/การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมานักศึกษามีความคาดหวังด้านประโยชน์ที่จะได้รับการจากการเรียนการสอน และสิ่งที่คาดหวังน้อยที่สุดคือด้านคุณภาพการเรียนการสอน เนื้อหาวิชาด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนในสัดส่วนที่เท่ากัน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงิน มหาวิทยาลัยศรีปทุมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน/การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมานักศึกษามีความพึงพอใจด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้านคุณภาพการเรียนการสอน และเนื้อหาวิชา สิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านประโยชน์ที่จะได้รับการจากการเรียนการสอน เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสาขาต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงินไม่แตกต่างกัน และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นรินทร์พย์ คาเนตร (2559) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของ KTB netbank ไม่แตกต่างจาก SCB Easy ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพ และการรับรู้คุณค่า มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ลูกค้าที่มีความจงรักภักดี จะให้ข้อเสนอต่อธุรกิจเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ

ณัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ KTB NETBANK และ K CYBER BANKING / K- MOBILE BANKING PLUS เพื่อนำไปพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อการใช้บริการ KTB NETBANK และ K CYBER BANKING / K- MOBILE BANKING PLUS เพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้าให้มาใช้บริการของทางธนาคารผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ K CYBER BANKING / K- MOBILE BANKING PLUS สูงกว่า KTB NETBANK คุณค่าของการใช้บริการ คุณภาพของการใช้บริการและความคาดหวังของการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี

สิทธิพร หวานใจ (2559) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile Banking ของ MYMO และ KTB Netbank และเพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile Banking ของ MYMO และ KTB Netbank และสร้างดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile Banking ของ MYMO และ KTB Netbank ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile Banking ของ MYMO และ KTB Netbank มี 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วยความคาดหวังต่อบริการ มุมมองต่อคุณภาพบริการ มุมมองคุณค่าของบริการ ความพึงพอใจโดยรวมของบริการที่ได้รับ การแนะนำบริการ และความภักดีต่อบริการ และความคาดหวังต่อบริการ เป็นปัจจัยเริ่มต้นส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองต่อคุณภาพบริการ และทั้งสองปัจจัยนี้ จะส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังมุมมองคุณค่าของบริการคือ คุ่มค่าเงิน โดยที่ปัจจัยทั้งสามปัจจัย จะส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ และส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การจัดสร้างเครื่องมือเพื่อการค้นคว้า
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์
กิ้ง) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้วิธีการเลือก
ตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถ
คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 0.50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความ
เชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{(0.05)(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385\end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อย 385 คน โดยจะมีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ร้อยละ 5 คือ 15 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้ง) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การเก็บตัวอย่างตามความสะดวก โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้ง) การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามทั้งแบบแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยเอง จำนวน 200 ชุด และแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ จำนวน 330 ชุด ในรูปของ Web Page โดย Google Form ในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง

3.3 การจัดสร้างเครื่องมือเพื่อการค้นคว้า

ในการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีข้อความ 3 ส่วน และมีคำถามเพื่อคัดเลือกผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จึงใช้คำถามคัดกรอง ดังนี้

ท่านใช้โมบายแบงก์กิ้งหรือไม่

() ใช่

() ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยที่สุด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด แบบมีหลายตัวเลือก โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย ซึ่งแต่ละคำถามมีให้เลือก 5 ระดับ โดยใช้วิธี Likert Scale จำนวน 25 ข้อ

โดยกำหนดระดับคะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	มาก
เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	น้อย
เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน (มัลลิกา บุณนาค, 2537, หน้า 29) ดังนี้

1.00 – 1.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนา หรือแก้ไขปัญหา ให้เกิดประสิทธิผล

3.3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า

3.3.2.1 ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

3.3.2.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ในการค้นคว้าอิสระ และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.3.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย หรือเนื้อหา (IOC: Index of Consistency)

3.3.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 60 ชุด โดยแบ่งเป็นทางออนไลน์ 30 ชุด และเก็บโดยผู้วิจัยเอง 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของชุดคำถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทำการทดสอบความคงที่ภายในของชุดแบบสอบถาม จำนวน 60 ราย และนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น		
	ออนไลน์ 30 ชุด	กระดาษ 30 ชุด	ผลรวม 60 ชุด
ด้านความเชื่อมั่น	0.939	0.642	0.744
ด้านความต้องการ	0.946	0.738	0.866
ด้านการเข้าถึงบริการ	0.927	0.820	0.857
ด้านความปลอดภัย	0.965	0.956	0.961
ค่าความเชื่อมั่น รวม	0.980	0.844	0.924

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น		
	ออนไลน์ 30 ชุด	กระดาษ 30 ชุด	ผลรวม 60 ชุด
ด้านความเชื่อมั่น	0.931	0.803	0.855
ด้านความต้องการ	0.948	0.804	0.891
ด้านการเข้าถึงบริการ	0.972	0.911	0.932
ด้านความปลอดภัย	0.978	0.836	0.894
ค่าความเชื่อมั่น รวม	0.968	0.902	0.939

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามทั้งแบบแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยเอง จำนวน 200 ชุด ในธนาคารกสิกรไทยสาขานนทบุรีบางใหญ่ อาคารสำนักงานย่านบางใหญ่ และหน่วยงานราชการกระทรวงต่างประเทศ แจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์จำนวน 330 ชุด โดยผ่าน Google Form ในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง

2) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

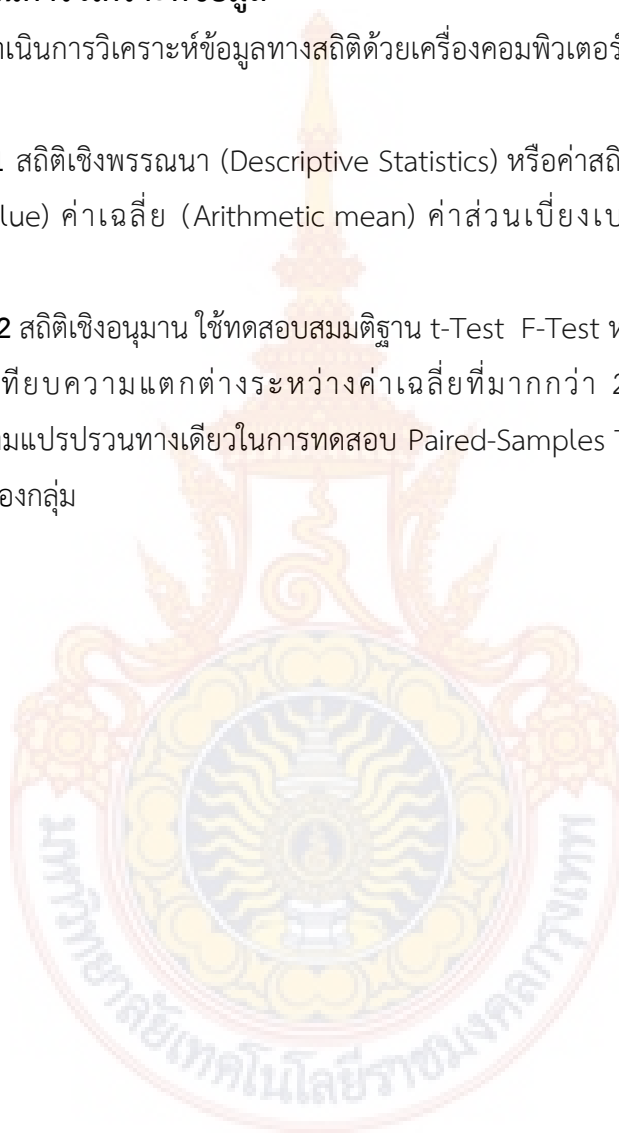
3) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของแบบสอบถาม ที่บันทึกบน Google Form และโดยผู้วิจัยเอง มาทำการลงรหัส และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage value) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-Test F-Test หรือ (One – Way ANOVA) โดยใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 ค่าขึ้นไป และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการทดสอบ Paired-Samples Test การวิเคราะห์ค่าความแตกต่างตัวแปรสองกลุ่ม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 530 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

4.5 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
χ^2	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบ Chi Square
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 530 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ โมบายแบงก์กิ้งของ ธนาคารพาณิชย์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	35.10
หญิง	344	64.90
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เพศหญิง จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 16 ปี	13	2.50
16-25 ปี	112	21.10
26-35 ปี	301	56.80
36-45 ปี	81	15.30
มากกว่า 45 ปี	23	4.40
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง อายุ 26-35 ปี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือ อายุ 16-25 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 รองลงมาคือ อายุ มากกว่า 45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และ อายุ ต่ำกว่า 16 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	317	59.80
สมรส	167	31.50
หย่าร้าง/หม้าย	46	8.70
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง สถานภาพ โสด จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย 46 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	28	5.30
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	29	5.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	55	10.40
ปริญญาตรี	366	69.10
สูงกว่าปริญญาตรี	52	9.80
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 รองลงมาคือ ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาคือ ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	61	11.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	34	6.40
ค้าขาย	75	14.20
พนักงานบริษัท	291	54.90
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	9.80
อื่น ๆ	17	3.20
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	54	10.20
10,001 – 20,000 บาท	187	35.30
20,001 – 30,000 บาท	145	27.40
30,001 – 40,000 บาท	67	12.60
40,001 – 50,000 บาท	38	7.20
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	39	7.40
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งที่ใช้บริการ

นโยบายแบงก์กึ่งที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
K PLUS	145	27.40
Bualuang Mbankking	96	18.10
SCB Easy	114	21.50
KTB Netbank	97	18.30
Krungsri	55	10.40
อื่น ๆ	23	4.30
รวม	530	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง นโยบายแบงก์กึ่งที่ใช้บริการ K PLUS จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมาคือ SCB Easy จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาคือ KTB Netbank จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 รองลงมาคือ Bualuang Mbankking จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 รองลงมาคือ Krungsri จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และ อื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จากกลุ่มตัวอย่าง 530 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่น

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่น			
1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ	4.18	0.703	มาก
2. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.10	0.797	มาก
3. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีรูปแบบที่สมัย	3.94	0.864	มาก
4. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.98	0.917	มาก
5. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ	3.95	0.972	มาก
รวม	4.03	0.701	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าแอปพลิเคชันโม

บายแบ่งคั้งของธนาคารที่ใช้บริการมีบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าแอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้งของธนาคารที่ใช้บริการมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าแอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้งของธนาคารที่ใช้บริการมีรูปแบบที่สมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการตอบสนองความต้องการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการตอบสนองความต้องการ			
1. การให้บริการโอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	4.32	0.709	มาก
2. การให้บริการจ่ายบิลต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	4.29	0.781	มาก
3. การให้บริการชำระและรับเงิน ค่าซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	3.94	0.935	มาก
4. การให้บริการซื้อ-ขายกองทุน, หุ้น , ประกัน ผ่าน แอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	3.65	1.118	มาก
5. สามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี, รายการเคลื่อนไหว, आयัด บัตรเครดิตและสมุดบัญชีเงินฝากกรีสูญหาย ผ่าน แอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	3.98	0.987	มาก
6. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีความเหมาะสม	3.98	0.983	มาก
7. สามารถเปิดบัญชีเงินฝากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (แบบไม่มีสมุด บัญชี)	3.51	1.178	มาก
8. สามารถทำบัตรเดบิตผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	3.47	1.200	ปานกลาง
9. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ส่วนลด ของกำนัล เป็นต้น	3.57	1.135	มาก
10. มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่าน แอปพลิเคชันโมบายแบ่งคั้ง	3.73	1.072	มาก
รวม	3.84	0.768	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการตอบสนองความต้องการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการให้บริการโอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการให้บริการจ่ายบิลต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าสามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี, รายการเคลื่อนไหว, आयด์บัตรเครดิตและสมุดบัญชีเงินฝากกรรฐุณหาย ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการให้บริการชำระและรับเงิน ค่าซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่ามีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการให้บริการซื้อ-ขายกองทุน, หุ้น, ประกันผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่ามีการส่งเสริมการตลาด เช่น ส่วนลด ของกำนัล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (แบบไม่มีสมุดบัญชี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าสามารถทำบัตรเครดิตผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการเข้าถึงบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเข้าถึงบริการ			
1. การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมี ความสะดวก รวดเร็ว	4.11	0.825	มาก
2. พร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา	4.12	0.843	มาก
3. ระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุดทำงาน ระหว่างการทำธุรกรรม	3.85	0.925	มาก
4. รูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ให้บริการใช้การ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.94	0.895	มาก
5. การอธิบายในการเข้าใช้งานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.90	0.932	มาก
รวม	3.98	0.715	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการเข้าถึงบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมี
ความคาดหวังว่าพร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.12 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีความ
สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่ารูปแบบแอปพลิเคชัน
โมบายแบงก์กิ้งที่ให้บริการใช้การไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา ผู้ใช้บริการมี
ความคาดหวังว่าการอธิบายในการเข้าใช้งานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุด
ทำงานระหว่างการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัย

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความปลอดภัย			
1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม	4.08	0.767	มาก
2. มีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานการทำธุรกรรม	4.04	0.853	มาก
3. มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม	4.04	0.898	มาก
4. มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม	4.02	0.905	มาก
5. ใช้เทคโนโลยีล่าสุดที่มีความทันสมัยปลอดภัย	4.05	0.904	มาก
รวม	4.05	0.766	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าใช้เทคโนโลยีล่าสุดที่มีความทันสมัยปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่ามีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่ามีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน

โทรศัพท์มือถือ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจากกลุ่มตัวอย่าง 530 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่น			
1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ	4.09	0.712	มาก
2. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.03	0.787	มาก
3. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีรูปแบบที่สมัย	3.90	0.776	
4. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.89	0.863	มาก
5. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ	3.83	0.810	มาก
รวม	3.95	0.636	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้

บริการมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาผู้ให้บริการมีความพึงพอใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีรูปแบบที่สมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาผู้ให้บริการมีความพึงพอใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการตอบสนองความต้องการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการตอบสนองความต้องการ			
1. การให้บริการโอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.24	0.638	มาก
2. การให้บริการจ่ายบิลต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.19	0.725	มาก
3. การให้บริการชำระและรับเงิน ค่าซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.87	0.885	มาก
4. การให้บริการซื้อ-ขายกองทุน, หุ้น, ประกัน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.60	0.915	มาก
5. สามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี, รายการเคลื่อนไหว, आयัดบัตรเครดิตและสมุดบัญชีเงินฝากกรีสุณหาย ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.89	0.973	มาก
6. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีความเหมาะสม	3.95	0.904	มาก
7. สามารถเปิดบัญชีเงินฝากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (แบบไม่มีสมุดบัญชี)	3.61	0.930	มาก
8. สามารถทำบัตรเครดิตผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.57	0.983	มาก
9. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ส่วนลด ของกำนัล เป็นต้น	3.65	0.923	มาก
10. มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.70	0.895	มาก
รวม	3.83	0.655	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการตอบสนองความต้องการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าการให้บริการโอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าการให้บริการจ่ายบิลต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าสามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี, รายการเคลื่อนไหว, आयด์บัตรเครดิตและสมุดบัญชีเงินฝากกรรฐูญหาย ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าการให้บริการชำระและรับเงิน ค่าซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่ามีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่ามีการส่งเสริมการตลาด เช่น ส่วนลด ของกำนัล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าการให้บริการซื้อ-ขายกองทุน, หุ้น, ประกันผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจว่าสามารถทำบัตรเดบิตผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการเข้าถึงบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเข้าถึงบริการ			
1. การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็งมีความสะดวก รวดเร็ว	3.99	0.776	มาก
2. พร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา	4.01	0.795	มาก
3. ระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุดทำงาน ระหว่างการทำธุรกรรม	3.81	0.853	มาก
4. รูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็งที่ให้บริการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83	0.849	มาก
5. การอธิบายในการใช้งานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.90	0.818	มาก
รวม	3.91	0.668	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านการเข้าถึงบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าพร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็งมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าการอธิบายในการใช้งานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่ารูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็งที่ให้บริการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุดทำงานระหว่างการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

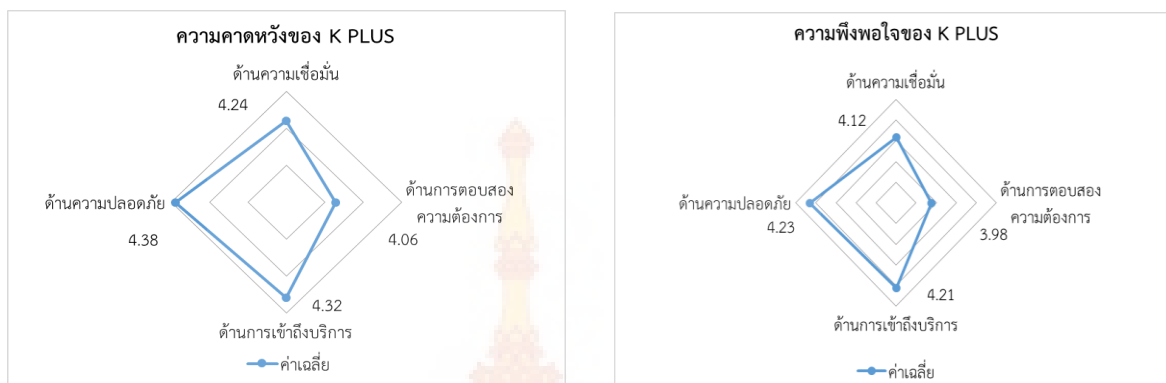
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความปลอดภัย			
1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม	3.99	0.724	มาก
2. มีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานการทำธุรกรรม	3.97	0.782	มาก
3. มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม	3.96	0.826	มาก
4. มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม	3.89	0.800	มาก
5. ใช้เทคโนโลยีล่าสุดที่มีความทันสมัยปลอดภัย	3.95	0.842	มาก
รวม	3.95	0.641	มาก

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่ามีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่ามีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม 3.96 รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจว่าใช้เทคโนโลยีล่าสุดที่มีความทันสมัยปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจว่ามีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

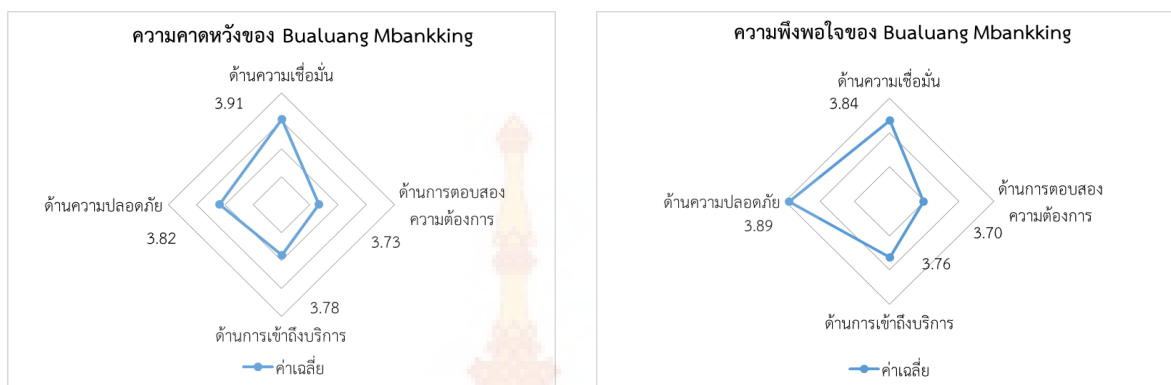
การแสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
การเงินบนโทรศัพท์มือถือจําแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 4.1 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือเลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ K PLUS

จากภาพที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เลือกผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง K PLUS ทั้งหมดจำนวน 145 คน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

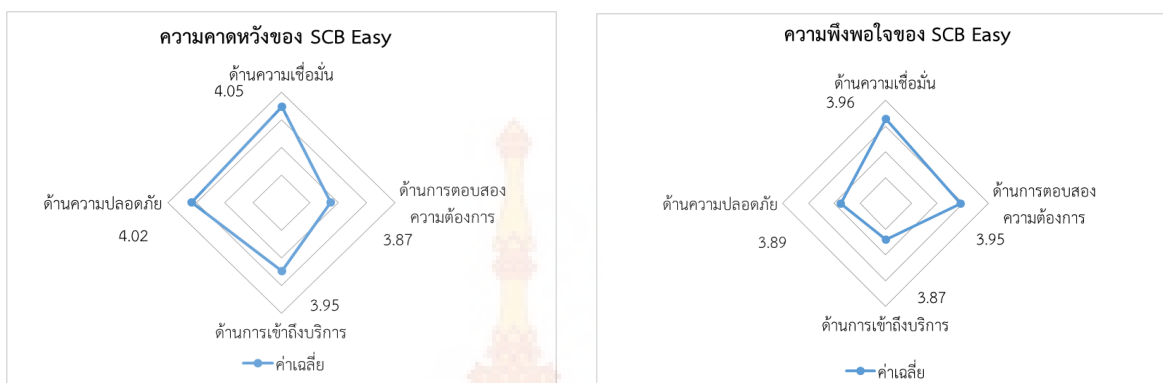
การแสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
การเงินบนโทรศัพท์มือถือจําแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 4.2 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ Bualuang Mbankking

จากภาพที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้ง Bualuang Mbankking ทั้งหมดจำนวน 96 คน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

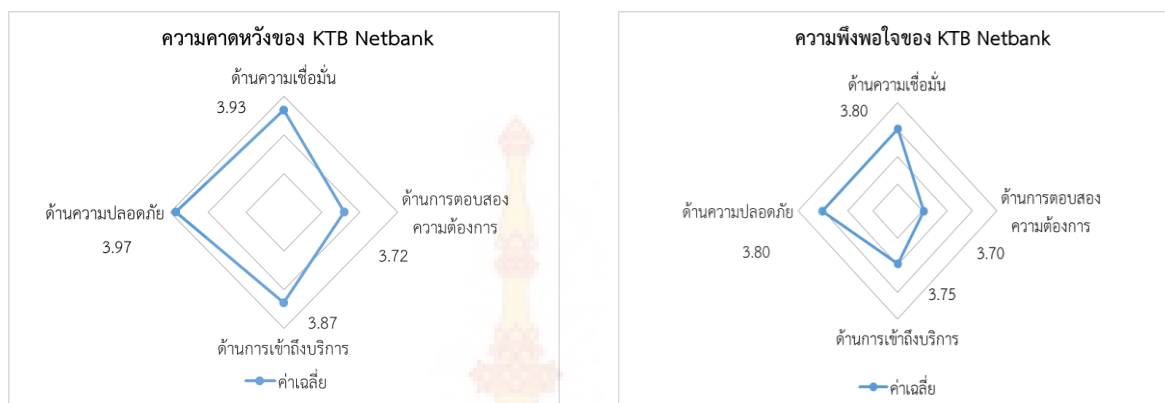
การแสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
การเงินบนโทรศัพท์มือถือจําแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 4.3 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ SCB Easy

จากภาพที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้ง SCB Easy ทั้งหมดจำนวน 114 คน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

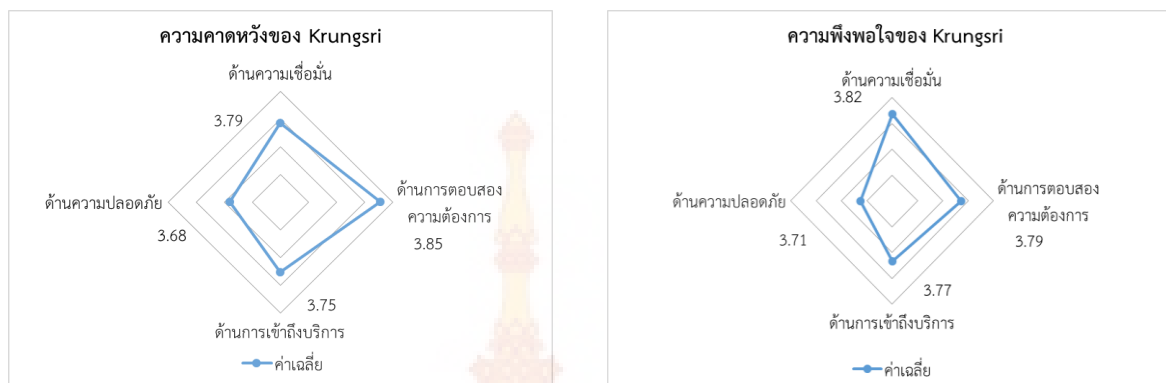
การแสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
การเงินบนโทรศัพท์มือถือจําแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 4.4 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ KTB Netbank

จากภาพที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้ง KTB Netbank ทั้งหมดจำนวน 97 คน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

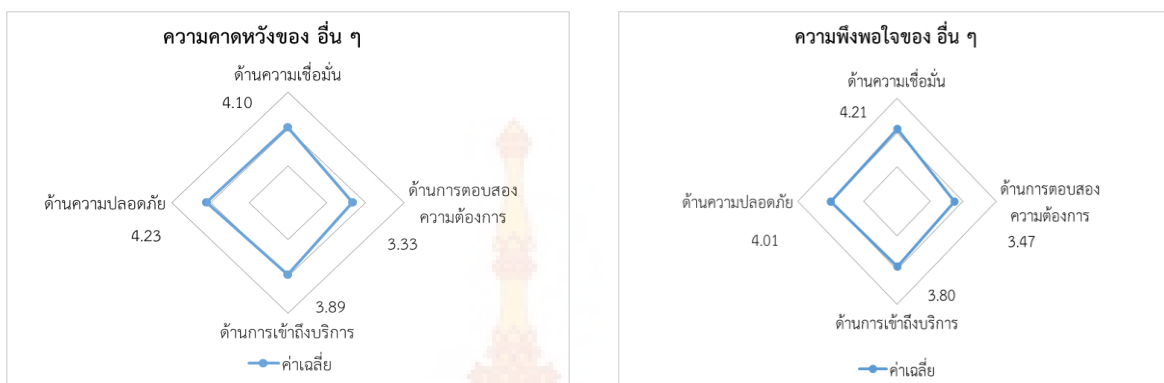
การแสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
การเงินบนโทรศัพท์มือถือจําแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 4.5 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของ Krungsri

จากภาพที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้ง Krungsri ทั้งหมดจำนวน 55 คน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

การแสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรม
การเงินบนโทรศัพท์มือถือจําแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 4.6 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน
บนโทรศัพท์มือถือ เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งของอื่น ๆ

จากภาพที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้ง อื่น ๆ ทั้งหมดจำนวน 23 คน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

4.5 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งที่แตกต่างกันมี ลักษณะความคาดหวังที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกเพศ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินบนโทรศัพท์มือถือ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านความเชื่อมั่น	3.91	0.814	4.09	0.623	-2.653	0.008*
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.78	0.799	3.88	0.75	-1.385	0.167
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.85	0.752	4.05	0.684	-3.162	0.065
4. ด้านความปลอดภัย	3.95	0.800	4.10	0.743	-2.134	0.069
รวม	3.85	0.731	3.99	0.631	-2.290	0.635

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมของผลการทดสอบด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า T มากที่สุด เท่ากับ -1.385 และด้านการเข้าถึงบริการ มีค่า T น้อยที่สุด เท่ากับ -1.385 แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นความ คาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	5.833	5	1.167	2.407	0.036*
	Within Groups	253.971	524	0.485		
	Total	259.804	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	2.264	5	0.453	0.765	0.575
	Within Groups	309.962	524	0.592		
	Total	312.226	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	5.944	5	1.189	2.357	0.039*
	Within Groups	264.299	524	0.504		
	Total	270.244	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	5.433	5	1.087	1.868	0.098
	Within Groups	304.782	524	0.582		
	Total	310.215	529			
รวม	Between Groups	2.346	5	0.469	1.043	0.392
	Within Groups	235.734	524	0.450		
	Total	238.080	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. 0.036 ด้านการตอบสนองความต้องการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.575 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.098 และภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.392 ดังนั้นจึงสรุปได้ ด้านความเชื่อมั่นและด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.18 และ ตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ

ด้านความเชื่อมั่น		ต่ำกว่า 16 ปี	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย		4.17	3.92	4.07	4.01	4.21	3.15
ต่ำกว่า 16 ปี	4.17	-	0.250 0.222	0.100 0.612	0.162 0.437	-0.041 0.869	1.019* 0.011
16-25 ปี	3.92	-	-	-0.149 0.053	-0.088 0.388	-0.291 0.093	0.770* 0.030
26-35 ปี	4.07	-	-	-	0.062 0.479	-0.141 0.391	0.919* 0.009
36-45 ปี	4.01	-	-	-	-	-0.203 0.253	0.857* 0.017
46-55 ปี	4.21	-	-	-	-	-	1.061* 0.006
56 ปีขึ้นไป	3.15	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.019 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 อายุ 16-15 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.770 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 อายุ 26-35 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.919 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 อายุ 36-45 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.857 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และ อายุ 46-55 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.061 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ

ด้านการเข้าถึงบริการ		ต่ำกว่า 16 ปี	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย		4.23	3.83	4.04	3.94	4.05	3.45
ต่ำกว่า 16 ปี	4.23	-	0.406 0.052	0.190 0.345	0.288 0.176	0.178 0.486	0.781 0.055
16-25 ปี	3.83	-	-	-0.216* 0.006	-0.118 0.254	-0.228 0.197	0.375 0.300
26-35 ปี	4.04	-	-	-	0.097 0.274	-0.012 0.943	0.591 0.099
36-45 ปี	3.94	-	-	-	-	-0.109 0.546	0.493 0.176
46-55 ปี	4.05	-	-	-	-	-	0.603 0.124
56 ปีขึ้นไป	3.45	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 16-25 ปี กับ อายุ 26-35 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.216 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามสถานภาพ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	6.828	3	2.276	4.732	0.003*
	Within Groups	252.976	526	0.481		
	Total	259.804	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	5.005	3	1.668	2.856	0.037*
	Within Groups	307.221	526	0.584		
	Total	312.226	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	12.696	3	4.232	8.643	0.000*
	Within Groups	257.548	526	0.490		
	Total	270.244	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	12.746	3	4.249	7.513	0.000*
	Within Groups	297.469	526	0.566		
	Total	310.215	529			
รวม	Between Groups	7.237	3	2.412	5.497	0.001*
	Within Groups	230.843	526	0.439		
	Total	238.080	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.21 - 4.25

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านความเชื่อมั่น		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.98	4.41	3.69
โสด	4.03	-	0.048	-0.386*	0.334
			0.470	0.002	0.117
สมรส	3.98	-	-	-0.434*	0.286
				0.001	0.185
หย่าร้าง	4.41	-	-	-	0.721*
					0.003
หม้าย	3.69	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.386 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 สถานภาพสมรส กับ สถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.434 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และสถานภาพหย่าร้าง กับ สถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.721 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านการตอบสนองความต้องการ		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	3.84	3.85	4.07	3.30
โสด	3.84	-	-0.014	-0.230	0.535*
			0.844	0.091	0.023
สมรส	3.85	-	-	-0.216	0.550*
				0.129	0.021
หย่าร้าง	4.07	-	-	-	0.766*
					0.004
หม้าย	3.30	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.535 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 สถานภาพสมรสกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.550 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 และสถานภาพหย่าร้างกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.766 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านการเข้าถึงบริการ		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.88	4.45	3.44
โสด	4.00	-	0.123	-0.444*	0.566*
			0.067	0.000	0.009
สมรส	3.88	-	-	-0.567*	0.443*
				0.000	0.043
หย่าร้าง	4.45	-	-	-	1.009*
					0.000
หม้าย	3.44	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.444 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สถานภาพโสดกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.566 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 สถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.567 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สถานภาพสมรสกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.443 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 และสถานภาพหย่าร้างกับหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.009 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านความปลอดภัย		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.93	4.57	3.80
โสด	4.06	-	0.132	-0.513*	0.259
			0.068	0.000	0.263
สมรส	3.93	-	-	-0.644*	0.127
				0.000	0.588
หย่าร้าง	4.57	-	-	-	0.771*
					0.003
หม้าย	3.80	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.513 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.644 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ สถานภาพหย่าร้างกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.771 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ภาพรวม		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	3.95	3.90	4.31	3.51
โสด	3.95	-	0.055 0.388	-0.360* 0.002	0.445* 0.029
สมรส	3.90	-	-	-0.415* 0.001	0.391 0.058
หย่าร้าง	4.31	-	-	-	-0.806* 0.000
หม้าย	3.51	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.360 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.445 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 สถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.415 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และสถานภาพหย่าร้างกับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.806 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีความคาดหวังภาพของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	16.064	4	4.016	8.650	0.000*
	Within Groups	243.740	525	0.464		
	Total	259.804	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	16.445	4	4.111	7.297	0.000*
	Within Groups	295.781	525	0.563		
	Total	312.226	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	12.856	4	3.214	6.556	0.000*
	Within Groups	257.387	525	0.490		
	Total	270.244	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	12.337	4	3.084	5.436	0.000*
	Within Groups	297.878	525	0.567		
	Total	310.215	529			
รวม	Between Groups	14.399	4	3.600	8.449	0.000*
	Within Groups	223.681	525	0.426		
	Total	238.080	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการเข้าถึงบริการ เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัย เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และภาพรวม เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.27 – 4.31

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความเชื่อมั่น		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.74	4.41	3.70	4.03	4.29
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.74	-	-0.664*	0.045	-0.290*	-0.549*
			0.000	0.778	0.030	0.001
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.41	-	-	0.709*	0.374*	0.115
				0.000	0.005	0.468
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.70	-	-	-	-0.335*	-0.594*
					0.001	0.000
ปริญญาตรี	4.03	-	-	-	-	-0.260*
						0.010
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.29	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.664 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.290 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.549 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.709 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.374 มีค่า

Sig. เท่ากับ 0.005 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.335 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.594 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และการศึกษาระดับปริญญาตรีกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.260 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการตอบสนองความต้องการ		ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.68	4.18	3.47	3.84	4.14
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.68	-	-0.501*	0.209	-0.165	-0.466*
			0.012	0.230	0.262	0.008
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.18	-	-	0.710*	0.336*	0.035
				0.000	0.021	0.840
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.47	-	-	-	-0.375*	-0.675*
					0.001	0.000
ปริญญาตรี	3.84	-	-	-	-	-0.301*
						0.007
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.501 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.466 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.710 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.336 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.375 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.675 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.301 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการเข้าถึงบริการ		ประถมศึกษา หรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.71	4.19	3.70	3.98	4.30
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.71	-	-0.486*	0.005	-0.275*	-0.589*
			0.009	0.974	0.046	0.000
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.19	-	-	0.491*	0.211	-0.103
				0.002	0.119	0.526
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.70	-	-	-	-0.280*	-0.594*
					0.006	0.000
ปริญญาตรี	3.98	-	-	-	-	-0.314*
						0.003
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.30	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.486 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.275 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.589 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.491 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.280

มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.594 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และการศึกษาระดับปริญญาตรีกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.314 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความปลอดภัย		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.82	4.46	3.77	4.04	4.23
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.82	-	-0.641*	0.047	-0.222	-0.413*
			0.001	0.789	0.133	0.020
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.46	-	-	0.688*	0.418*	0.227
				0.000	0.004	0.193
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.77	-	-	-	-0.269*	-0.460*
					0.014	0.002
ปริญญาตรี	4.04	-	-	-	-	-0.190
						0.088
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.23	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.641 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.413 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.688 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.418 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.269 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.460 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพรวม		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.73	4.28	3.62	3.95	4.22
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.73	-	-0.558*	0.103	-0.223	-0.496*
			0.001	0.496	0.081	0.001
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.28	-	-	0.661*	0.334*	0.062
				0.000	0.008	0.683
มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือ เทียบเท่า	3.62	-	-	-	-0.326*	-0.599*
					0.001	0.000
ปริญญาตรี	3.95	-	-	-	-	-0.273*
						0.081
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.22	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.558 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.496 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.661 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.334 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.326 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่า

ปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.599 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ การศึกษาระดับปริญญาตรี กับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญา ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.273 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 มีความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	5.527	5	1.105	2.278	0.046*
	Within Groups	254.277	524	0.485		
	Total	259.804	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	9.149	5	1.830	3.164	0.008*
	Within Groups	303.077	524	0.578		
	Total	312.226	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	9.054	5	1.811	3.633	0.003*
	Within Groups	261.189	524	0.498		
	Total	270.244	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	7.170	5	1.434	2.479	0.031*
	Within Groups	303.045	524	0.578		
	Total	310.215	529			
รวม	Between Groups	5.971	5	1.194	2.696	0.020*
	Within Groups	232.109	524	0.443		
	Total	238.080	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.020

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.33 - 4.37

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านความเชื่อมั่น		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.81	3.96	4.05	4.09	4.05	3.75
นักเรียน/ นักศึกษา	3.81	-	-0.149	-0.238*	-0.280*	-0.240	0.057
			0.318	0.048	0.004	0.068	0.766
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.96	-	-	-0.089	-0.131	-0.091	0.206
				0.536	0.299	0.553	0.320
ค้าขาย	4.05	-	-	-	-0.042	-0.002	0.295
					0.641	0.987	0.115
พนักงาน บริษัท	4.09	-	-	-	-	0.040	0.337
						0.703	0.053
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.05	-	-	-	-	-	0.297
							0.128
อื่น ๆ	3.75	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.238 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.280 มีค่า sig. เท่ากับ 0.004 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการตอบสนองความต้องการ		นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.58	4.05	3.73	3.92	3.82	3.67
นักเรียน/นักศึกษา	3.58	-	-0.478*	-0.151	-0.345*	-0.246	-0.095
			0.003	0.249	0.001	0.087	0.648
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4.05	-	-	0.326*	0.133	0.232	0.382
				0.038	0.336	0.168	0.091
ค้าขาย	3.73	-	-	-	-0.194*	-0.094	0.056
					0.050	0.491	0.784
พนักงานบริษัท	3.92	-	-	-	-	0.099	0.250
						0.387	0.189
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.82	-	-	-	-	-	0.151
							0.479
อื่น ๆ	3.67	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.478 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.345 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านกับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.326 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 และ อาชีพค้าขายกับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.194 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการเข้าถึงบริการ		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.74	3.83	4.12	4.04	3.96	3.61
นักเรียน/ นักศึกษา	3.74	-	-0.088	-0.382*	-0.296*	-0.221	0.129
			0.559	0.002	0.003	0.098	0.505
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.83	-	-	-0.293*	-0.208	-0.132	0.218
				0.045	0.105	0.397	0.300
ค้าขาย	4.12	-	-	-	0.086	0.161	0.511*
					0.350	0.207	0.007
พนักงาน บริษัท	4.04	-	-	-	-	0.076	0.425*
						0.477	0.016
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-	-	-	0.350
							0.077
อื่น ๆ	3.61	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.382 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.296 มีค่า sig. เท่ากับ 0.003 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านกับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.293 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 และอาชีพค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.425 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และอาชีพพนักงานบริษัทกับอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.425 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านความปลอดภัย		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.75	3.96	4.15	4.08	4.13	3.94
นักเรียน/ นักศึกษา	3.75	-	-0.205	-0.393*	-0.327*	-0.381*	-0.187
			0.209	0.003	0.002	0.008	0.370
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.96	-	-	-0.188	-0.122	-0.176	0.018
				0.233	0.375	0.295	0.938
ค้าขาย	4.15	-	-	-	0.066	0.012	0.205
					0.506	0.930	0.315
พนักงาน บริษัท	4.08	-	-	-	-	-0.054	0.140
						0.640	0.461
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.13	-	-	-	-	-	0.193
							0.363
อื่น ๆ	3.94	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.393 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.327 มีค่า sig. เท่ากับ 0.002 มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ภาพรวม		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.69	3.97	3.95	4.01	3.96	3.72
นักเรียน/ นักศึกษา	3.69	-	-0.279	-0.262*	-0.318*	-0.266*	-0.038
			0.050	0.022	0.001	0.034	0.834
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.97	-	-	0.016	-0.039	0.013	0.241
				0.905	0.746	0.930	0.223
ค้าขาย	3.95	-	-	-	-0.056	-0.004	0.225
					0.519	0.976	0.209
พนักงาน บริษัท	4.01	-	-	-	-	0.052	0.280
						0.604	0.092
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-	-	-	0.228
							0.220
อื่นๆ	3.72	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.262 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.318 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.266 มีค่า sig. เท่ากับ 0.034 มีความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	15.001	5	3.000	6.422	0.000*
	Within Groups	244.804	524	0.467		
	Total	259.804	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	18.702	5	3.740	6.678	0.000*
	Within Groups	293.523	524	0.560		
	Total	312.226	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	17.708	5	3.542	7.348	0.000*
	Within Groups	252.536	524	0.482		
	Total	270.244	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	19.564	5	3.913	7.054	0.000*
	Within Groups	290.651	524	0.555		
	Total	310.215	529			
รวม	Between Groups	16.129	5	3.226	7.616	0.000*
	Within Groups	221.951	524	0.424		
	Total	238.080	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.39 – 4.43

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่น		ต่ำกว่า	10,001-	20,001-	30,001-	40,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.59	4.02	4.17	4.08	3.91	4.18
ต่ำกว่า		-	-0.438*	-0.580*	-0.495*	-0.325*	-0.599*
10,000 บาท	3.59		0.000	0.000	0.000	0.025	0.000
10,001-20,000 บาท	4.02	-	-	-0.142	-0.057	0.113	-0.161
				0.061	0.558	0.353	0.181
20,001-30,000 บาท	4.17	-	-	-	0.085	0.255*	-0.019
					0.401	0.041	0.877
30,001-40,000 บาท	4.08	-	-	-	-	0.170	-0.104
						0.221	0.450
40,001-50,000 บาท	3.91	-	-	-	-	-	-0.274
							0.079
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	4.18	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.438 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.580 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.495 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.325 มีค่า sig. เท่ากับ 0.025 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.599 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.255 มีค่า sig. เท่ากับ 0.041 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการตอบสนองความต้องการ		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.39	3.77	4.00	4.05	3.91	3.88
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.39	-	-0.378*	-0.608*	-0.659*	-0.521*	-0.495*
			0.001	0.000	0.000	0.001	0.002
10,001-20,000 บาท	3.77	-	-	-0.230*	-0.281*	-0.143	-0.117
				0.006	0.009	0.285	0.376
20,001-30,000 บาท	4.00	-	-	-	-0.051	0.087	0.113
					0.644	0.523	0.402
30,001-40,000 บาท	4.05	-	-	-	-	0.138	0.164
						0.363	0.276
40,001-50,000 บาท	3.91	-	-	-	-	-	0.026
							0.880
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	3.88	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.378 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.608 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.659 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.521 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.495 มีค่า sig. เท่ากับ 0.002 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.230 มีค่า sig. เท่ากับ 0.006 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.281 มีค่า sig. เท่ากับ 0.009 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงบริการ		ต่ำกว่า	10,001–	20,001–	30,001–	40,001–	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.52	4.00	4.13	3.96	3.79	4.19
ต่ำกว่า		-	-0.479*	-0.607*	-0.433*	-0.273	-0.668*
10,000 บาท	3.52		0.000	0.000	0.001	0.064	0.000
10,001–		-	-	-0.129	0.046	0.206	-0.189
20,000 บาท	4.00			0.095	0.643	0.095	0.123
20,001–		-	-	-	0.174	0.335*	-0.060
30,000 บาท	4.13				0.090	0.008	0.632
30,001–		-	-	-	-	0.160	-0.235
40,000 บาท	3.96					0.255	0.094
40,001–		-	-	-	-	-	-0.395*
50,000 บาท	3.79						0.013
มากกว่า		-	-	-	-	-	-
50,000 บาท	4.19						
ขึ้นไป							

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.479 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.607 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.433 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.521 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ -0.668 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.335 มีค่า sig. เท่ากับ 0.008 และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ -0.395 มีค่า sig. เท่ากับ 0.013 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้น ไป
	ค่าเฉลี่ย	3.54	4.09	4.20	4.12	3.82	4.07
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.54	-	-0.541*	-0.654*	-0.575*	-0.277	-0.527*
10,001- 20,000 บาท	4.09	-	-	-0.113	-0.034	0.265*	0.014
				0.171	0.750	0.046	0.916
20,001- 30,000 บาท	4.20	-	-	-	0.079	0.378*	0.127
					0.472	0.006	0.346
30,001- 40,000 บาท	4.12	-	-	-	-	0.298*	0.048
						0.049	0.751
40,001- 50,000 บาท	3.82	-	-	-	-	-	-0.251
							0.140
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	4.07	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.541 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.654 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.575 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.527 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.265 มีค่า sig. เท่ากับ 0.046 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.378 มีค่า sig. เท่ากับ 0.006 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.298 มีค่า sig. เท่ากับ 0.049 มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ภาพรวม		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้น ไป
	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.93	4.10	4.05	3.87	4.04
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.49	-	-0.442*	-0.611*	-0.564*	-0.383*	-0.556*
10,001- 20,000 บาท	3.93	-	-	-0.168*	-0.121	0.060	-0.114
20,001- 30,000 บาท	4.10	-	-	-	0.047	0.228	0.055
30,001- 40,000 บาท	4.05	-	-	-	-	0.181	0.008
40,001- 50,000 บาท	3.87	-	-	-	-	-	-0.174
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	4.04	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.422 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.611 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.564 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.383 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ

-0.556 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.168 มีค่า sig. เท่ากับ 0.020 มีความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยที่สุด

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	12.427	5	2.485	5.265	0.000*
	Within Groups	247.377	524	0.472		
	Total	259.804	529			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	Between Groups	15.261	5	3.052	5.386	0.000*
	Within Groups	296.965	524	0.567		
	Total	312.226	529			
ด้านการเข้าถึง บริการ	Between Groups	24.705	5	4.941	10.545	0.000*
	Within Groups	245.538	524	0.469		
	Total	270.244	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	29.828	5	5.966	11.149	0.000*
	Within Groups	280.387	524	0.535		
	Total	310.215	529			
รวม	Between Groups	15.472	5	3.094	7.284	0.000*
	Within Groups	222.608	524	0.425		
	Total	238.080	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยที่สุด พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ภาพรวม

แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.45 – 4.59

ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด

ด้านความเชื่อมั่น		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.24	3.91	4.05	3.93	3.79	4.10
K PLUS	4.24	-	0.337*	0.195*	0.313*	0.457*	0.147
			0.000	0.024	0.001	0.000	0.341
Bualuang Mbankking	3.91	-	-	-0.141	-0.024	0.121	-0.189
				0.139	0.811	0.299	0.236
SCB Easy	4.05	-	-	-	0.117	0.262*	-0.048
					0.216	0.021	0.759
KTB Netbank	3.93	-	-	-	-	0.144	-0.166
						0.214	0.299
Krungsri	3.79	-	-	-	-	-	-0.310
							0.070
อื่น ๆ	4.10	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.337 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.195 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.313 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.457 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.262 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการ		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.06	3.73	3.87	3.72	3.85	3.33
K PLUS	4.06	-	0.323*	0.181	0.337*	0.201	0.720*
			0.001	0.055	0.001	0.093	0.000
Bualuang	3.73	-	-	-0.141	0.014	-0.122	0.398*
Mbankking				0.176	0.899	0.337	0.023
SCB Easy	3.87	-	-	-	0.155	0.019	0.539*
					0.136	0.877	0.002
KTB	3.72	-	-	-	-	-0.136	0.384*
Netbank						0.285	0.028
Krungsri	3.85	-	-	-	-	-	0.520*
							0.006
อื่น ๆ	3.33	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.323 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.337 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.720 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking กับ นโยบายแบงก์กึ่ง

ของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.398 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 โหมบาย
 แบงค์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB กับ โหมบายแบงค์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่าง
 น้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.539 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 โหมบายแบงค์กิ้งของธนาคารพาณิชย์
 ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank กับ โหมบายแบงค์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่าง
 เฉลี่ยเท่ากับ 0.384 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และ โหมบายแบงค์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด
 Krungsri กับ โหมบายแบงค์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.520 มี
 ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรม
 การเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของ
 ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโหมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร
 พาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ด้านการเข้าถึงบริการ		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	4.32	3.78	3.95	3.87	3.75	3.89
K PLUS	4.32	-	0.536*	0.370*	0.451*	0.565*	0.430*
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.005
Bualuang Mbankking	3.78	-	-	-0.166	-0.085	0.029	-0.106
				0.080	0.390	0.805	0.506
SCB Easy	3.95	-	-	-	0.081	0.195	0.060
					0.390	0.084	0.700
KTB Netbank	3.87	-	-	-	-	0.113	-0.021
						0.327	0.895
Krungsri	3.75	-	-	-	-	-	-0.134
							0.430
อื่น ๆ	3.89	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.536 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.370 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.451 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.565 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.430 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของ
ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายเบงค์กึ่งของธนาคาร
พาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ด้านความปลอดภัย		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.38	3.82	4.02	3.97	3.68	4.23
K PLUS	4.38	-	0.561*	0.364*	0.408*	0.699*	0.153
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.351
Bualuang Mbankking	3.82	-	-	-0.197	-0.152	0.139	-0.407*
				0.052	0.148	0.263	0.017
SCB Easy	4.02	-	-	-	0.045	0.336*	-0.210
					0.659	0.005	0.209
KTB Netbank	3.97	-	-	-	-	0.291*	-0.255
						0.019	0.133
Krungsri	3.68	-	-	-	-	-	-0.546*
							0.003
อื่น ๆ	4.23	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.561 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.364 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.408 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.699 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking กับ นโยบายเบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้

บ้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.407 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ้อยที่สุด SCB Easy กับ โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ้อยที่สุดคือ Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.336 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ้อยที่สุด KTB Netbank กับ โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.291 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และ โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ้อยที่สุด Krungsri กับ โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.546 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.49 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่
ใช้บ้อยที่สุด

ภาพรวม		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	4.21	3.79	3.95	3.84	3.79	3.78
K PLUS	4.21	-	0.415*	0.258*	0.369*	0.424*	0.434*
			0.000	0.002	0.000	0.000	0.003
Bualuang	3.79	-	-	-0.157	-0.047	0.009	0.019
Mbankking				0.082	0.619	0.937	0.903
SCB Easy	3.95	-	-	-	0.111	0.166	0.176
					0.219	0.121	0.238
KTB	3.84	-	-	-	-	0.055	0.065
Netbank						0.615	0.667
Krungsri	3.79	-	-	-	-	-	0.010
							0.952
อื่น ๆ	3.78	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.415 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.258 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.369 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.424 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.434 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 มีความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการนโยบายแบงก์กึ่งที่แตกต่างกันมีลักษณะความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านความเชื่อมั่น	3.81	0.641	4.02	0.623	-3.662	0.000*
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.75	0.638	3.87	0.662	-2.023	0.044*
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.76	0.661	3.99	0.659	-3.801	0.000*
4. ด้านความปลอดภัย	3.85	0.693	4.01	0.604	-2.750	0.006*
รวม	3.78	0.590	3.95	0.558	-3.203	0.001*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมของผลการทดสอบด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า T มากที่สุดเท่ากับ - 2.023 และด้านการเข้าถึงบริการ มีค่า T น้อยที่สุด เท่ากับ -3.801 แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	5.974	5	1.195	3.006	0.011*
	Within Groups	208.269	524	0.397		
	Total	214.243	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	3.292	5	0.658	1.541	0.175
	Within Groups	223.906	524	0.427		
	Total	227.198	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	4.660	5	.932	2.111	0.063
	Within Groups	231.324	524	0.441		
	Total	235.983	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	7.445	5	1.489	3.719	0.003*
	Within Groups	209.816	524	0.400		
	Total	217.261	529			
รวม	Between Groups	4.319	5	0.864	2.654	0.022*
	Within Groups	170.528	524	0.325		
	Total	174.847	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ด้านการตอบสนองความต้องการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.175 ด้านการเข้าถึงบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.063 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig.

เท่ากับ 0.022 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัย และภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.52 – 4.54

ตารางที่ 4.52 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ

ด้านความเชื่อมั่น		ต่ำกว่า 16 ปี	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย		4.23	3.83	3.98	3.93	4.22	3.30
ต่ำกว่า 16 ปี	4.23	-	0.400* 0.031	0.254 0.156	0.305 0.106	0.010 0.966	0.931* 0.010
16-25 ปี	3.83	-	-	-0.146* 0.036	-0.096 0.299	-0.391 0.013	0.530 0.099
26-35 ปี	3.98	-	-	-	0.051 0.520	-0.244 0.102	0.677* 0.033
36-45 ปี	3.93	-	-	-	-	-0.295 0.067	0.626 0.053
46-55 ปี	4.22	-	-	-	-	-	0.921* 0.008
56 ปีขึ้นไป	3.30	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 16-25 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.400 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.770 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 อายุ 26-35 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.931 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 อายุ 16-25 ปี กับ อายุ 26-35 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.146 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 และ อายุ 26-35 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.677 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และอายุ 46-55 ปี กับ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่าง

เฉลี่ยเท่ากับ 0.921 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ

ด้านความปลอดภัย		ต่ำกว่า 16 ปี	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย		4.23	3.83	3.98	3.93	4.22	3.30
ต่ำกว่า 16 ปี	4.23	-	0.400*	0.254	0.305	0.010	0.931*
			0.031	0.156	0.106	0.966	0.010
16-25 ปี	3.83	-	-	-0.146*	-0.096	-0.391*	0.530
				0.036	0.299	0.013	0.099
26-35 ปี	3.98	-	-	-	0.051	-0.244	0.677*
					0.520	0.102	0.033
36-45 ปี	3.93	-	-	-	-	-0.295	0.626
						0.067	0.053
46-55 ปี	4.22	-	-	-	-	-	0.921*
							0.008
56 ปีขึ้นไป	3.30	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 16-25 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.400 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.770 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 อายุ 26-35 ปี กับอายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.931 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 อายุ 16-25 ปี กับ อายุ 26-35 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.146 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 และ อายุ 26-35 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.677 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และอายุ 46-55 ปี กับ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.921 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.54 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับช่วงอายุ

ภาพรวม		ต่ำกว่า 16 ปี	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.13	3.78	3.94	3.84	4.01	3.40
ต่ำกว่า 16 ปี	4.13	-	0.355*	0.194	0.290	0.124	0.732*
			0.034	0.231	0.089	0.547	0.025
16-25 ปี	3.78	-	-	-0.161*	-0.065	-0.232	0.377
				0.011	0.434	0.102	0.195
26-35 ปี	3.94	-	-	-	0.097	-0.070	0.539
					0.177	0.605	0.061
36-45 ปี	3.84	-	-	-	-	-0.166	0.442
						0.253	0.131
45-55 ปี	4.01	-	-	-	-	-	0.608
							0.053
56 ปีขึ้นไป	3.40	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 16-25 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.355 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 อายุต่ำกว่า 16 ปี กับ อายุ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.732 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และอายุ 16-25 ปี กับ อายุ 26-35 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.161 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 มีความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	6.429	3	2.143	5.424	0.001*
	Within Groups	207.814	526	0.395		
	Total	214.243	529			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	Between Groups	2.872	3	0.957	2.245	0.082
	Within Groups	224.326	526	0.426		
	Total	227.198	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	6.542	3	2.181	4.999	0.002*
	Within Groups	229.441	526	0.436		
	Total	235.983	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	6.567	3	2.189	5.465	0.001*
	Within Groups	210.694	526	0.401		
	Total	217.261	529			
รวม	Between Groups	4.097	3	1.366	4.207	0.006*
	Within Groups	170.750	526	0.325		
	Total	174.847	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ด้านการตอบสนองความต้องการไม่แตกต่างกันเนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.082 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกันเนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และภาพรวมแตกต่างกันเนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.56 – 4.59

ตารางที่ 4.56 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านความเชื่อมั่น		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	3.95	3.87	4.34	3.87
โสด	3.95	-	0.071	-0.397*	0.073
			0.235	0.000	0.705
สมรส	3.87	-	-	-0.469*	0.002
				0.000	0.994
หย่าร้าง	4.34	-	-	-	0.470*
					0.031
หม้าย	3.87	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด กับ สถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.397 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สถานภาพสมรส กับ สถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.469 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ สถานภาพหย่าร้าง กับ สถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.470 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.57 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านการเข้าถึงบริการ		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	3.93	3.83	4.25	3.58
โสด	3.93	-	0.100	-0.326*	0.344
			0.112	0.006	0.090
สมรส	3.83	-	-	-0.426*	0.243
				0.001	0.237
หย่าร้าง	4.25	-	-	-	0.670*
					0.004
หม้าย	3.58	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด กับ สถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.326 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 สถานภาพสมรส กับ สถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.426 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ สถานภาพหย่าร้าง กับ สถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.670 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.58 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ด้านความปลอดภัย		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	3.96	3.89	4.32	3.62
โสด	3.96	-	0.064	-0.364*	0.338
			0.294	0.001	0.083
สมรส	3.89	-	-	-0.428*	0.274
				0.000	0.165
หย่าร้าง	4.32	-	-	-	0.702*
					0.001
หม้าย	3.62	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.364 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 สถานภาพสมรส กับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.428 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ สถานภาพหย่าร้าง กับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.702 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.59 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับสถานภาพ

ภาพรวม		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	ค่าเฉลี่ย	3.90	3.85	4.16	3.56
โสด	3.90	-	0.052	-0.262*	0.339
			0.344	0.010	0.053
สมรส	3.85	-	-	-0.313*	0.287
				0.003	0.106
หย่าร้าง	4.16	-	-	-	0.601*
					0.002
หม้าย	3.56	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.262 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 สถานภาพสมรส กับสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.313 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ สถานภาพหย่าร้าง กับสถานภาพหม้าย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.601 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 มีความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	9.383	4	2.346	6.011	0.000*
	Within Groups	204.860	525	0.390		
	Total	214.243	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	12.438	4	3.109	7.601	0.000*
	Within Groups	214.760	525	0.409		
	Total	227.198	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	11.664	4	2.916	6.825	0.000*
	Within Groups	224.319	525	0.427		
	Total	235.983	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	13.803	4	3.451	8.904	0.000*
	Within Groups	203.458	525	0.388		
	Total	217.261	529			
รวม	Between Groups	11.076	4	2.769	8.877	0.000*
	Within Groups	163.771	525	0.312		
	Total	174.847	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.61 – 4.62

ตารางที่ 4.61 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความเชื่อมั่น		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.76	4.22	3.74	3.93	4.22
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.76	-	-0.464*	0.019	-0.177	-0.458*
			0.005	0.896	0.148	0.002
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.22	-	-	0.483*	0.286*	0.005
				0.001	0.018	0.971
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.74	-	-	-	-0.196*	-0.477*
					0.030	0.000
ปริญญาตรี	3.93	-	-	-	-	-0.281*
						0.003
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.22	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า กับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.464 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.458 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า กับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.483 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.286 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.196 มีค่า Sig.

เท่ากับ 0.030 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.477 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ การศึกษาระดับปริญญาตรี กับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.281 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.62 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการตอบสนองความต้องการ		ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.78	4.06	3.46	3.83	4.08
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.78	-	-0.280 0.099	0.319* 0.032	-0.053 0.670	-0.304* 0.043
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.06	-	-	0.599* 0.000	0.227 0.067	-0.024 0.871
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.46	-	-	-	-0.372* 0.000	-0.623* 0.000
ปริญญาตรี	3.83	-	-	-	-	-0.251* 0.008
สูงกว่าปริญญาตรี	4.08	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.319 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.304 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.599 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.372 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.623 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.251 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.63 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการเข้าถึงบริการ		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.65	4.03	3.70	3.90	4.27
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.65	-	-0.378*	-0.048	-0.248	-0.623*
			0.030	0.751	0.053	0.000
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.03	-	-	0.329*	0.129	-0.245
				0.029	0.306	0.106
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.70	-	-	-	-0.200*	-0.575*
					0.035	0.000
ปริญญาตรี	3.90	-	-	-	-	-0.375*
						0.000
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.27	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.378 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า กับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.623 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า กับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.329 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.200 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ

เทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.575 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และการศึกษาระดับปริญญาตรีกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.375 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.64 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความปลอดภัย		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.63	4.10	3.63	3.97	4.23
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.63	-	-0.475*	0.003	-0.346*	-0.606*
			0.004	0.983	0.005	0.000
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.10	-	-	0.478*	0.129	-0.131
				0.001	0.285	0.364
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.63	-	-	-	-0.349*	-0.609*
					0.000	0.000
ปริญญาตรี	3.97	-	-	-	-	-0.260*
						0.005
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.23	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.475 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.346 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 การศึกษา

ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า กับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.606 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.478 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.349 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.609 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และการศึกษาระดับปริญญาตรีกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.260 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.65 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพรวม		ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.72	4.09	3.60	3.89	4.18
ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.72	-	-0.375*	0.122	-0.176	-0.459*
			0.012	0.346	0.109	0.000
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า	4.09	-	-	0.497*	0.199	-0.084
				0.000	0.065	0.517
มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือ เทียบเท่า	3.60	-	-	-	-0.297*	-0.581*
					0.000	0.000
ปริญญาตรี	3.89	-	-	-	-	-0.283*
						0.001
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.18	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.375 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.459 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ากับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.497 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.297 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.581 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.283 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.66 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	4.183	5	0.837	2.087	0.066
	Within Groups	210.059	524	0.401		
	Total	214.243	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	6.575	5	1.315	3.123	0.009*
	Within Groups	220.623	524	0.421		
	Total	227.198	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	6.161	5	1.232	2.810	0.016*
	Within Groups	229.822	524	0.439		
	Total	235.983	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	5.542	5	1.108	2.743	0.019*
	Within Groups	211.719	524	0.404		
	Total	217.261	529			
รวม	Between Groups	4.738	5	0.948	2.919	0.013*
	Within Groups	170.109	524	0.325		
	Total	174.847	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.67 – 4.70

ตารางที่ 4.67 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการตอบสนองความต้องการ		นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.56	3.88	3.76	3.90	3.82	3.76
นักเรียน/นักศึกษา	3.56	-	-0.319*	-0.201	-0.344*	-0.262*	-0.201
			0.022	0.073	0.000	0.033	0.258
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.88	-	-	0.118	-0.025	0.057	0.118
				0.380	0.830	0.689	0.542
ค้าขาย	3.76	-	-	-	-0.143	-0.061	0.000
					0.089	0.605	0.999
พนักงานบริษัท	3.9	-	-	-	-	0.082	0.143
						0.399	0.378
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.82	-	-	-	-	-	0.060
							0.739
อื่นๆ	3.76	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.319 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.344 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.262 มีค่า sig. เท่ากับ 0.033 มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.68 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการเข้าถึงบริการ		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.81	4.05	3.95	3.89	3.71
นักเรียน/ นักศึกษา	3.68	-	-0.124	-0.371*	-0.263*	-0.210	-0.024
			0.382	0.001	0.005	0.093	0.895
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.81	-	-	-0.247	-0.139	-0.086	0.100
				0.071	0.247	0.554	0.611
ค้าขาย	4.05	-	-	-	0.108	0.161	0.347
					0.207	0.178	0.051
พนักงาน บริษัท	3.95	-	-	-	-	0.053	0.239
						0.597	0.148
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.89	-	-	-	-	-	0.186
							0.314
อื่นๆ	3.71	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.371 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.263 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.69 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของ
ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านความปลอดภัย		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.78	4.04	4.00	3.96	3.73
นักเรียน/ นักศึกษา	3.76	-	-0.019 0.888	-0.280* 0.011	-0.247* 0.006	-0.204 0.089	0.028 0.873
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.78	-	-	-0.261* 0.048	-0.228* 0.049	-0.185 0.187	0.047 0.803
ค้าขาย	4.04	-	-	-	0.033 0.687	0.076 0.509	0.308 0.072
พนักงาน บริษัท	4.00	-	-	-	-	0.043 0.657	0.275 0.084
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-	-	-	0.232 0.192
อื่นๆ	3.73	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.280 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.247 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านกับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.261 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านกับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.228 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.70 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

ภาพรวม		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ค้าขาย	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.66	3.84	3.93	3.95	3.89	3.77
นักเรียน/ นักศึกษา	3.66	-	-0.187	-0.271*	-0.292*	-0.232*	-0.119
			0.125	0.006	0.000	0.031	0.447
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.84	-	-	-0.084	-0.105	-0.045	0.068
				0.476	0.308	0.718	0.687
ค้าขาย	3.93	-	-	-	-0.021	0.039	0.152
					0.772	0.707	0.320
พนักงาน บริษัท	3.95	-	-	-	-	0.060	0.174
						0.484	0.222
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.89	-	-	-	-	-	0.114
							0.476
อื่นๆ	3.77	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพค้าขาย ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.271 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 อาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.292 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.232 มีค่า sig. เท่ากับ 0.031 มีความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	12.905	5	2.581	6.717	0.000*
	Within Groups	201.338	524	0.384		
	Total	214.243	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	12.658	5	2.532	6.183	0.000*
	Within Groups	214.540	524	0.409		
	Total	227.198	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	13.087	5	2.617	6.153	0.000*
	Within Groups	222.896	524	0.425		
	Total	235.983	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	10.129	5	2.026	5.125	0.000*
	Within Groups	207.132	524	0.395		
	Total	217.261	529			
รวม	Between Groups	11.215	5	2.243	7.183	0.000*
	Within Groups	163.632	524	0.312		
	Total	174.847	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และภาพรวม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.72 – 4.76

ตารางที่ 4.72 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่น		ต่ำกว่า	10,001–	20,001–	30,001–	40,001–	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.54	4.01	3.94	4.12	3.83	4.09
ต่ำกว่า		-	-0.468*	-0.394*	-0.579*	-0.291*	-0.546*
10,000 บาท	3.54		0.000	0.000	0.000	0.027	0.000
10,001–		-	-	0.073	-0.111	0.177	-0.079
20,000 บาท	4.01			0.285	0.210	0.109	0.472
20,001–		-	-	-	-0.184*	0.104	-0.152
30,000 บาท	3.94				0.045	0.360	0.175
30,001–		-	-	-	-	0.288*	0.032
40,000 บาท	4.12					0.023	0.796
40,001–		-	-	-	-	-	-0.256
50,000 บาท	3.83						0.071
มากกว่า		-	-	-	-	-	-
50,000 บาท	4.09						
ขึ้นไป							

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.468 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.394 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.579 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.291 มีค่า sig. เท่ากับ 0.027 รายได้

เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.546 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.184 มีค่า sig. เท่ากับ 0.045 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.288 มีค่า sig. เท่ากับ 0.023 มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.73 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการตอบสนองความต้องการ		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.38	3.85	3.88	3.95	3.89	3.88
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.38	-	-0.474*	-0.498*	-0.573*	-0.512*	-0.507*
10,001-20,000 บาท	3.85	-	-	-0.025	-0.099	-0.038	-0.033
				0.729	0.276	0.738	0.768
20,001-30,000 บาท	3.88	-	-	-	-0.075	-0.014	-0.009
					0.429	0.907	0.940
30,001-40,000 บาท	3.95	-	-	-	-	0.061	0.066
						0.637	0.608
40,001-50,000 บาท	3.89	-	-	-	-	-	0.005
							0.973
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	3.88	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.474 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.498 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.573 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.512 มีค่า sig. เท่ากับ 0.027 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.507 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.74 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงบริการ		ต่ำกว่า	10,001–	20,001–	30,001–	40,001–	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.91	3.96	3.99	3.85	4.18
ต่ำกว่า		-	-0.414*	-0.468*	-0.495*	-0.351*	-0.683*
10,000 บาท	3.50		0.000	0.000	0.000	0.011	0.000
10,001–		-	-	-0.054	-0.081	0.063	-0.269*
20,000 บาท	3.91			0.455	0.384	0.589	0.019
20,001–		-	-	-	-0.027	0.117	-0.215
30,000 บาท	3.96				0.780	0.326	0.068
30,001–		-	-	-	-	0.144	-0.188
40,000 บาท	3.99					0.279	0.152
40,001–		-	-	-	-	-	-0.332*
50,000 บาท	3.85						0.026
มากกว่า		-	-	-	-	-	-
50,000 บาท	4.18						
ขึ้นไป							

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.414 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.468 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.495 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.351 มีค่า sig. เท่ากับ 0.011 รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.683 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.683 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.75 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้น ไป
	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.99	4.06	3.94	3.85	4.03
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.58	-	-0.412* 0.000	-0.482* 0.000	-0.363* 0.002	-0.270* 0.043	-0.448* 0.001
10,001- 20,000 บาท	3.99	-	-	-0.070 0.315	0.049 0.584	0.142 0.205	-0.036 0.743
20,001- 30,000 บาท	4.06	-	-	-	0.119 0.201	0.212 0.065	0.034 0.767
30,001- 40,000 บาท	3.94	-	-	-	-	0.093 0.467	-0.085 0.501
40,001- 50,000 บาท	3.85	-	-	-	-	-	-0.178 0.214
มากกว่า 50,000 บาท	4.03	-	-	-	-	-	-
ขึ้นไป							

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.412 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.482 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.363 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.270 มีค่า sig. เท่ากับ 0.043 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.448 มีค่า sig. เท่ากับ 0.001 มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.76 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ภาพรวม		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้น ไป
	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.92	3.94	3.99	3.86	4.01
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.47	-	-0.448*	-0.467*	-0.516*	-0.386*	-0.538*
10,001- 20,000 บาท	3.92	-	-	-0.020 0.747	-0.068 0.391	0.061 0.539	-0.090 0.360
20,001- 30,000 บาท	3.94	-	-	-	-0.048 0.558	0.081 0.427	-0.070 0.486
30,001- 40,000 บาท	3.99	-	-	-	-	0.129 -0.022	0.255 0.846
40,001- 50,000 บาท	3.86	-	-	-	-	-	-0.151 0.236
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	4.01	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.448 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.467 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.516 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.386 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 และรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.538 มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 มีความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	Between Groups	9.885	5	1.977	5.069	0.000*
	Within Groups	204.358	524	0.390		
	Total	214.243	529			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	10.979	5	2.196	5.321	0.000*
	Within Groups	216.219	524	0.413		
	Total	227.198	529			
ด้านการเข้าถึงบริการ	Between Groups	19.459	5	3.892	9.418	0.000*
	Within Groups	216.525	524	0.413		
	Total	235.983	529			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	17.371	5	3.474	9.107	0.000*
	Within Groups	199.890	524	0.381		
	Total	217.261	529			
รวม	Between Groups	10.720	5	2.144	6.845	0.000*
	Within Groups	164.127	524	0.313		
	Total	174.847	529			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 530 ตัวอย่าง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยที่สุดพบว่า ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig.

เท่ากับ 0.000 และ ภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย และ ภาพรวม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.78 – 4.82

ตารางที่ 4.78 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ที่สุด

ด้านความเชื่อมั่น		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.84	3.96	3.80	3.82	4.21
K PLUS	4.12	-	0.280*	0.153	0.314*	0.298*	-0.093
			0.001	0.051	0.000	0.003	0.508
Bualuang Mbankking	3.84	-	-	-0.128	0.033	0.017	-0.373*
				0.140	0.711	0.870	0.010
SCB Easy	3.96	-	-	-	0.161	0.145	-0.246
					0.062	0.158	0.086
KTB Netbank	3.80	-	-	-	-	-0.016	-0.407*
						0.879	0.005
Krungsri	3.82	-	-	-	-	-	-0.391*
							0.012
อื่น ๆ	4.21	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.280 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.314 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.298 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.373 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 002 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.407 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.391 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.79 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการ		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.98	3.70	3.95	3.70	3.79	3.47
K PLUS	3.98	-	0.280*	0.032	0.275*	0.192	0.503*
			0.001	0.694	0.001	0.060	0.001
Bualuang Mbankking	3.70	-	-	-0.249*	-0.005	-0.089	0.223
				0.005	0.955	0.415	0.135
SCB Easy	3.95	-	-	-	0.244*	0.160	0.472*
					0.006	0.129	0.001
KTB Netbank	3.70	-	-	-	-	-0.083	0.228
						0.442	0.126
Krungsri	3.79	-	-	-	-	-	0.312
							0.051
อื่น ๆ	3.47	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.280 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.275 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.503 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking กับ นโยบายแบงก์กึ่ง

ของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.249 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005
 โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy กับ โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์
 ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.244 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ โหมบายแบงก์
 กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy กับ โหมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่าง
 น้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.472 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีความพึงพอใจด้านการตอบสนอง
 ความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.80 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของ
 ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโหมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร
 พาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ด้านการเข้าถึงบริการ		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.21	3.76	3.87	3.75	3.77	3.80
K PLUS	4.21	-	0.450*	0.342*	0.464*	0.445*	0.412*
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.004
Bualuang Mbankking	3.76	-	-	-0.108	0.014	-0.005	-0.038
				0.227	0.879	0.965	0.802
SCB Easy	3.87	-	-	-	0.122	0.103	0.070
					0.171	0.330	0.633
KTB Netbank	3.75	-	-	-	-	-0.019	-0.052
						0.862	0.730
Krungsri	3.77	-	-	-	-	-	-0.033
							0.838
อื่น ๆ	3.8	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.450 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.342 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.464 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.445 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด อื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.412 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.81 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของ
ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายเบงคั้งของธนาคาร
พาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ด้านความปลอดภัย		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	4.23	3.89	3.89	3.80	3.71	4.01
K PLUS	4.23	-	0.339*	0.341*	0.427*	0.516*	0.220
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.113
Bualuang Mbankking	3.89	-	-	0.002	0.088	0.177	-0.119
				0.983	0.325	0.091	0.407
SCB Easy	3.89	-	-	-	0.086	0.175	-0.121
					0.316	0.085	0.392
KTB Netbank	3.80	-	-	-	-	0.089	-0.207
						0.392	0.150
Krungsri	3.71	-	-	-	-	-	-0.296
							0.054
อื่น ๆ	4.01	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามนโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า นโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับนโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.339 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับนโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.341 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับนโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.427 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และนโยบายเบงคั้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายเบงคั้งของธนาคาร

พาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.516 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.82 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด

ภาพรวม		K PLUS	Bualuang Mbankking	SCB Easy	KTB Netbank	Krungsri	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	4.10	3.78	3.92	3.75	3.77	3.79
K PLUS	4.10	-	0.326*	0.179*	0.351*	0.328*	0.309*
			0.000	0.011	0.000	0.000	0.014
Bualuang	3.78	-	-	-0.146	0.025	0.002	-0.017
Mbankking				0.060	0.757	0.980	0.897
SCB Easy	3.92	-	-	-	0.171*	0.149	0.129
					0.027	0.106	0.312
KTB	3.75	-	-	-	-	-0.022	-0.042
Netbank						0.812	0.748
Krungsri	3.77	-	-	-	-	-	-0.019
							0.890
อื่น ๆ	3.79	-	-	-	-	-	-

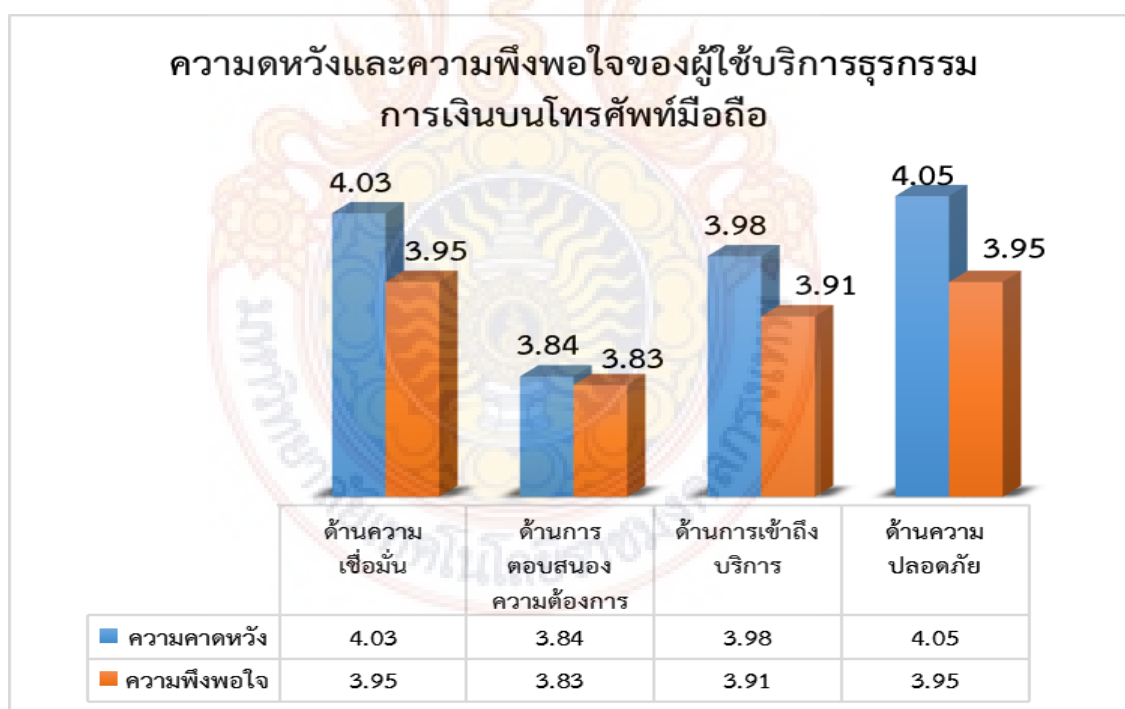
* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด พบว่า โมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Bualuang Mbankking ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.326 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 โมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.179 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011

นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.351 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด Krungsri มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.328 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด K PLUS กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดอื่น ๆ มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.309 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด SCB Easy กับ นโยบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุด KTB Netbank มีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.171 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 มีความคาดหวังภาพของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการนโยบายแบงก์กึ่งที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

จากภาพที่ 4.7 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่นคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.03 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเฉลี่ยด้านการตอบสนองความต้องการคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.84 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.83 ค่าเฉลี่ยด้านการเข้าถึงบริการคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.98 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ ค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัยคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.05 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.95 ดังนั้นจึงสรุปตารางแสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ตารางที่ 4.83 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

การใช้บริการ		Paired Differences			t	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
ด้านความเชื่อมั่น	ความคาดหวัง	0.081	0.542	0.024	3.430	0.001*
	ความพึงพอใจ					
ด้านการตอบสนองความต้องการ	ความคาดหวัง	0.016	0.501	0.022	0.754	0.451
	ความพึงพอใจ					
ด้านการเข้าถึงบริการ	ความคาดหวัง	0.072	0.525	0.023	3.179	0.002*
	ความพึงพอใจ					
ด้านความปลอดภัย	ความคาดหวัง	0.093	0.566	0.025	3.775	0.000*
	ความพึงพอใจ					
ภาพรวม	ความคาดหวัง	0.056	0.377	0.016	3.404	0.001*
	ความพึงพอใจ					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.83 พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.451 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก Sig. เท่ากับ 0.001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้ง) ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 530 คน โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผู้วิจัยได้แบ่งสรุปผลเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

จำแนกตามโมบายแบงก์กิ้ง

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จำนวน 530 คน พบว่า ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 -20,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ส่วนใหญ่โมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บ่อยที่สุด K Plus จำนวน 145 คน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

การวิเคราะห์ความคาดหวังโดยรวม และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย

จากการวิเคราะห์ความคาดหวังโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอทุกเวลา

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน โหมบายแบงก์กิ้ง

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันโหมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามโหมบายแบงก์กิ้ง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำแนกตามโหมบายแบงก์กิ้ง ประกอบด้วย K PLUS Bualuang Mbankking SCB Easy KTB Netbank Krungsri และ อื่น ๆ จากวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

K PLUS พบว่า ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้ง K PLUS มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ให้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด

Bualuang Mbankking พบว่า ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้ง Bualuang Mbankking มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ให้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด และผู้ให้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด

SCB Easy พบว่า ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้ง SCB Easy มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ให้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด

KTB Netbank พบว่า ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้ง KTB Netbank มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ให้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังด้านความ

ปลอดภัยมากที่สุด และผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นและด้านความปลอดภัยมากที่สุด

Krungsri พบว่า ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้ง Krungsri มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด และผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด

อื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้ง อื่น ๆ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังด้านความปลอดภัยมากที่สุด และผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์กิ้งมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิด

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกันมีลักษณะความคาดหวังที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกันมีลักษณะความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และโหมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการบ่อยที่สุดแตกต่างกัน กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์รายด้านมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.1 และ ตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ปัจจัย	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ด้านความเชื่อมั่น	ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย
อายุ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการเข้าถึงบริการ	ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านความปลอดภัย
สถานภาพ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
ระดับการศึกษา	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
อาชีพ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
นโยบายบังคับกึ่งที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-

ตารางที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ปัจจัย	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
อายุ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านความปลอดภัย	ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ
สถานภาพ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	ด้านการตอบสนองความต้องการ
ระดับการศึกษา	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
อาชีพ	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-
นโยบายองค์กรที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	ด้านความเชื่อมั่น, ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านความปลอดภัย	-

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์ก็มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

เปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	ความคาดหวัง	Sig	ความพึงพอใจ	ผล
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
ด้านความเชื่อมั่น	4.03	0.001	3.95	แตกต่างกัน
ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	3.84	0.451	3.83	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.98	0.002	3.91	แตกต่างกัน
ด้านความปลอดภัย	4.05	0.000	3.95	แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย มีความแตกต่างกัน และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การจากวิจัยผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และโมบายแบงก์ก็ที่ใช้บริการบ่อยที่สุดแตกต่างกันโดยสามารถจำแนกออกเป็นดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านเพศ
พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความคาดหวังที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น แต่ในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง ในขณะที่ด้านพึงพอใจของเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านของความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความปลอดภัย โดยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจาก เพศหญิงและเพศชายก่อนการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ มีความเชื่อมั่นในความถูกต้องและตรงกับความต้องการ มีระบบป้องกันที่ดีและมีรูปแบบที่ทันสมัย แต่หลังจากได้มีการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแล้วนั้น เกิดความ

พึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีความละเอียดในการศึกษาข้อมูลและน่าจะใช้ฟังก์ชันได้ดีกว่าเกิดความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายอาจจะใช้เพียงฟังก์ชันหลักเท่านั้นอาจยังไม่รู้ถึงประสิทธิภาพที่มีอยู่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่น้อยกว่า และยังแตกต่างกันทางด้านความคิด ค่านิยม สังคม ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการแสดงออกของเพศชายและหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทิพย์ คำเนตร (2559) วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กล่าวว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน มีความหวังในความถูกต้องและแม่นยำ ความปลอดภัย ความรวดเร็วของการบริการ ซึ่งทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกัน เพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังในความเชื่อมั่นที่ต่างกัน ส่วนของความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัย สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันทางด้านความคิด ค่านิยม ทัศนคติ รวมไปถึงการใช้ชีวิตที่ต่างกัน ซึ่งสังคมและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดบทบาททางกิจกรรมทั้งสองเพศไว้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านอายุ พบว่า แต่ละช่วงของอายุมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก แต่ละช่วงวัยมีความต้องการในการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่ไม่เหมือนกัน เช่น วัยรุ่นจะให้ความสนใจในรูปแบบของแอปพลิเคชันที่สนุกสนาน สีสันสวยงาม ในขณะที่ช่วงอายุวัยทำงานสนใจในเรื่องของคุณประโยชน์การจัดเก็บข้อมูลเป็นความลับ ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและประวัติการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน โดยแต่ละช่วงวัยจะมีการรับรู้ข่าวสารคุณประโยชน์ไม่เท่ากัน รวมไปถึงความแตกต่างด้านทัศนคติ รสนิยมตามช่วงวัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพมีความคาดหวังในการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันทุกด้าน และในส่วนของความพึงพอใจมีความแตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ อาจเนื่องมาจาก ทุกสถานภาพมีความต้องการใช้บริการทางการเงินที่เหมือนกันไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การซื้อสินค้าออนไลน์ การลงทุนต่าง ๆ รวมไปถึงการรับรู้สถานะทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ทุกสถานภาพยังให้ความสนใจในเรื่องค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ส่วนลดต่าง ๆ และความสะดวกสบายในการเปิดบัญชีผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพ

การให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี กล่าวว่า สถานภาพมีผลต่อความคาดหวังไม่แตกต่างกัน คือการรับรู้ถึงข่าวสารวิเคราะห์หาเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนได้ดีเหมือนกัน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจในใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเนื่องมาจาก ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจไม่เหมือนกัน อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาของแต่ละคนไม่เท่ากันดังนั้นการรับรู้และเข้าใจในลักษณะต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน ในส่วนของอาชีพนั้น อาชีพของแต่ละบุคคลส่งผลถึงโครงสร้างความคิดพื้นฐานและค่านิยมที่ต่างกัน และในส่วนของรายได้เฉลี่ยนั้น อาจเป็นเพราะผู้มีรายได้สูงอาจมีความจำเป็นจะต้องทำธุรกรรมมากกว่าผู้มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพร หวลมานพ และ กัลยกร วรกุลสถฐานีย์ (2558) กล่าวว่า อาชีพของแต่ละบุคคล จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะทางจิตวิทยาของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ ซึ่งหมายความว่า คนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมีแนวคิด พฤติกรรม ความคิดอุดมการณ์ และค่านิยมที่แตกต่างกัน และยังกล่าวเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไว้ว่า รายได้มีบทบาทและอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งกล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้มากมีความพึงพอใจเชิงบวกต่อแอปพลิเคชัน เพราะผู้มีรายได้สูงมักจะมีความจำเป็นในการทำธุรกรรมทางการเงินมากกว่าผู้มีรายได้น้อย และมีความเข้าใจในลักษณะต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันสามารถทำธุรกรรมอะไรได้บ้างนอกจากธุรกรรมพื้นฐานทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านนโยบายแบงก์กึ่งที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน อาจเนื่องมาจากว่าบุคคลต่าง นั้น ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน การนำเสนอแอปพลิเคชันของสถาบันต่าง ๆ ทำให้บุคคล ตัดสินใจเลือกไม่เหมือนกัน เป็นการนำเสนอจุดขายของแอปพลิเคชัน เช่น แอปพลิเคชันอาจใช้ได้เฉพาะกับ inter ส่วนบุคคล เท่านั้นจะปลอดภัยที่สุด หรือ แอปพลิเคชันมีการแจ้งเตือนผ่าน SMS หรือ Email ในการเปิดเข้าใช้ในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปัทมากร ระเบียบ (2550) กล่าวว่า เกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการโดยการประเมินคุณภาพของการบริการ มี 10 ประการ คือความไว้วางใจได้ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง การตอบสนองความต้องการผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการที่ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการบริการ การเข้าถึงบริการ ลูกค้าจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ อรรถาธิบายไม่ตรี การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงการให้บริการ เข้าใจลูกค้า โดยผู้ศึกษาขอเลือกศึกษาด้านที่เกี่ยวกับเนื้อ

งานวิจัยและความสัมพันธ์กันในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งเพื่อใช้ในการศึกษากรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

การวิจัยผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยจำแนกตามโมบายแบงก์กิ้งได้ดังนี้

K PLUS พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความปลอดภัย อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของ K PLUS มีระบบป้องกันที่ครอบคลุมสามารถตรวจสอบได้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว ในการตรวจสอบรายการในการทำธุรกรรมการเงิน มีการแจ้งข้อมูลการทำธุรกรรมก่อนและหลังเพื่อป้องกันความผิดพลาดและป้องกันข้อมูลของผู้ทำธุรกรรมเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและเสียหายได้

SCB Easy พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่น อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของ SCB Easy มีรูปแบบที่ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ และอาจตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรม อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของแอปพลิเคชัน SCB Easy

Krungsri พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่นและด้านการตอบสนองความต้องการ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของ Krungsri มีความเชื่อมั่นในธนาคารที่ใช้บริการ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการตอบโต้ภัยการทำธุรกรรมได้ครบถ้วน โอน จ่าย ช้อ สินค้าและบริการออนไลน์ได้ครอบคลุม มีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม การเข้าใช้งานได้รวดเร็วมีระบบปฏิบัติการที่รวดเร็วไม่ซับซ้อนสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมได้

Bualuang Mbankking, KTB Netbank และ โมบายแบงก์กิ้งอื่น ๆ พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือด้านความเชื่อมั่นและด้านความปลอดภัย อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ Bualuang Mbankking, KTB Netbank และ โมบายแบงก์กิ้งอื่น ๆ มีความน่าเชื่อมั่นทำให้ผู้ที่เลือกใช้บริการมีความเชื่อมั่นมีความถูกต้องแม่นยำ มีรูปแบบที่ทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีการใช้เทคโนโลยีล่าสุดมาใช้เพื่อให้ทันสมัยใช้งานได้ง่าย ตรวจสอบข้อมูลได้ มีการแจ้งเตือนผ่านระบบอีเมลเพื่อป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการจึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิธนา ฐานิตชนก และ ภัทรา มหามงคล (2554) กล่าวว่า การใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือจึงได้รับความนิยมจากผู้บริการไปด้วย เพราะการใช้งานที่สะดวกและรวดเร็ว การให้บริการโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ กำหนดมาตรฐานความรวดเร็วและคุณภาพในการให้บริการ และเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึง

พอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และยังสามารถคล้องกับงานวิจัย ชัยมงคล กันทะมูล และ เทียมจันทร์ พานิชย์ ผลิตินไชย (2556) กล่าวว่า ธนาคารมีบริการด้านการเงิน เช่น การโอนเงิน การชำระเงินค่าบริการ ชำระค่าสินค้า ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ หลากหลายตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า มีการให้บริการของ ธุรกิจการเงินที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และยังสามารถคล้องกับงานวิจัย ภัทรา มหามงคล (2554) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับระบบการให้บริการธนาคารผ่านทาง โทรศัพท์มือถือของธนาคารการพิจารณาถึงนโยบายที่ชัดเจนในการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

การวิจัยผลการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์ก็มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันในการใช้บริการโหมบายแบงก์ก็ของผู้ใช้บริการ โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์ก็แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันบริการโหมบายแบงก์ก็ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า เชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชันโหมบายแบงก์ก็ที่ใช้บริการต้องมีบริการที่น่าเชื่อถือ มีความถูกต้องและแม่นยำ มีรูปแบบที่ทันสมัย มีบริการที่ตรงกับกับความต้องการและมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือแต่พอหลังจากที่ใช้บริการแอปพลิเคชันโหมบายแบงก์ก็อาจไม่ต้องตามสิ่งที่คาดหวังไว้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังก่อนใช้บริการโหมบายแบงก์ก็ เช่น รูปแบบแอปพลิเคชันดูไม่ทันสมัยสีส้มไม่สวยงามดูสะดุดตาแต่ที่เลือกใช้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารที่ใช้แอปพลิเคชันโหมบายแบงก์เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พรพรรณ ช้างงามนิยม (2553) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโดยทั่วไปเป็นคนรุ่นหนุ่มสาว ซึ่งมีขีดความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี และความจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันของคนกลุ่มนี้มักมีหน้าที่การทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก มีข้อจำกัดด้านเวลาทำให้สนใจในบริการโหมบายแบงก์ก็มากกว่าเพื่อความสะดวกสบายของตนเอง

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโหมบายแบงก์ก็ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโหมบายแบงก์ก็มีความคาดหวังการตอบสนองความต้องการบริการว่าแอปพลิเคชันต้องมีบริการโอนเงิน บริการจ่ายบิลค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต บริการชำระและรับเงินสินค้าออนไลน์ บริการซื้อขายกองทุน หุ้น ประกัน สามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี แสดงรายการเคลื่อนไหวบัญชี มีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม สามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบไม่มีสมุดบัญชีผ่านแอปพลิเคชัน สามารถทำบัตรเดบิต มีส่วนลดและของกำนัล พอได้ลองใช้แอปพลิเคชันแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกับสิ่งที่คาดหวังไว้อาจเป็นเพราะแอปพลิเคชันมีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ตรงกับตามที่คาดหวังไว้ เช่น โอนเงินได้ทันทีไม่ต้องพกเงินสดสามารถโอนผ่านแอปพลิเคชันโหมบาย

แบงก์กึ่งที่เลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ภัทรา มหามงคล (2554) ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ ดังนั้นความสะดวกในการรับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการจะใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโบายแบงก์กึ่งแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ก่อนใช้บริการแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งของผู้ใช้บริการมีการคาดหวังไว้ว่าแอปพลิเคชันต้องมีการเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอทุกเวลา ไม่มีการหยุดทำงานระหว่างทำธุรกรรมบนแอปพลิเคชัน รูปแบบไม่มีความซับซ้อนไม่ยุ่งยากการใช้งานแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย แต่หลังจากที่ใช้แอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งแล้ว ผู้ใช้อาจจะยังไม่พึงพอใจกับแอปพลิเคชันอาจเป็นเพราะรูปแบบแอปพลิเคชันยังมีความยุ่งยากซับซ้อนระหว่างการทำธุรกรรมหรืออาจจะเป็นเพราะว่าระบบยังมีข้อผิดพลาดหรือหยุดทำงานระหว่างทำธุรกรรมการเงินบนแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งที่เลือกใช้บริการ ทำให้ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโบายแบงก์กึ่งก็มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นรินทิพย์ คานะตร (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy กล่าวว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโบายแบงก์กึ่งแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่า ก่อนใช้บริการแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งของผู้ใช้บริการมีการคาดหวังไว้ว่าแอปพลิเคชันต้องมีระบบป้องกันระหว่างทำธุรกรรม มีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่ง มีการแจ้งเตือนอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยปลอดภัยแต่พอหลังจากที่ใช้บริการแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งแล้วอาจทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจอาจเป็นเพราะว่าแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งที่ให้บริการยังไม่ระบบยังไม่เสถียรพอที่จะรักษาข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการระบบป้องกันระหว่างทำธุรกรรมยังปลอดภัยไม่เพียงพอ ยังมีข่าวการมิจฉาชีพดึงข้อมูลบัญชีของผู้ใช้บริการไปทำธุรกรรมการเงินจึงทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่เกิดความพึงพอใจหลังจากที่ได้ใช้งานแอปพลิเคชันโบายแบงก์กึ่งในการทำธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุจิตตรา ไนยจิตรย์ (2555) ซึ่งเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี กล่าวว่า การที่ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจกับสิ่งที่คาดหวัง

ต้องเกิดจากความรู้สึกพอใจและตอบสนองความต้องการในสิ่งที่คาดหวังเชื่อมั่นว่าสิ่งที่คาดหวังในการใช้บริการจะสามารถตอบสนองความต้องการได้จึงสามารถนำไปสู่เป้าหมายซึ่งผลให้เกิดความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่ใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีการใช้บริการมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความเข้าใจในรายละเอียด มีความรอบคอบ มีความใจเย็นมากกว่าเพศชายในการทำธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ดังนั้น ทางผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งควรออกแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งรูปแบบรายละเอียดที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการเพศชายมากขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี เป็นช่วงวัยทำงาน และชอบช้อปปิ้ง จับจ่ายใช้สอยอย่างรวดเร็ว ชื่อง่ายของคล่อง ดังนั้น อยากให้ทางผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งกับช่วงอายุนี้นี้เพื่อตอบสนองความต้องการและยังเพิ่มฐานผู้ให้บริการ

3. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นกลุ่มผู้บริการที่ตัวคนเดียว ไม่มีบัญชีการเงินคล่องเกี่ยวกับบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่ยังไม่ภาระผูกพัน จึงอาจทำให้ผู้บริการกลุ่มนี้ต้องการความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ว่องไว ดังนั้น อยากให้ทางผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งออกแบบรูปแบบแอปพลิเคชันให้มีรูปแบบที่คล่องตัวใช้งานได้แบบไม่ซับซ้อน พร้อมใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา เพื่อเพิ่มผู้บริการในสถานภาพอื่นที่มีภาระผูกพันให้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

4. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับนี้ มีความรอบคอบ ละเอียด จึงทำให้ผู้บริการมีการเลือกให้แอปพลิเคชันที่มีความน่าเชื่อถือ มีระบบป้องกันความปลอดภัย ถูกต้องและแม่นยำ ดังนั้น อยากให้ทางผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งออกแบบรูปแบบแอปพลิเคชันให้มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย เพื่อให้ผู้บริการในกลุ่มเลือกให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งเพิ่มมากขึ้น

5. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เป็นกลุ่มวัยทำงานไม่มีเวลามากที่จะไปทำธุรกรรมการเงิน จ่ายบิลต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งชำระค่าบริการ จึงทำให้ผู้บริการกลุ่มนี้มีความต้องการเลือกให้แอปพลิเคชันที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการข้อนี้ได้ ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งออกแบบฟังก์ชันที่เข้าใช้งานแบบรวดเร็วเพื่อประหยัดเวลาในการใช้งาน เพื่อสะดวกแก่การใช้ชีวิตในสังคมการทำงาน

6. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เป็นกลุ่มวัยทำงานและมีรายได้เป็นของตนเอง แต่อาจจะไม่เพียงพอกับรายได้จ่ายจึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ในระดับนี้อาจจะหารายได้เสริมโดยอาจจะเป็นการขายของทางออนไลน์ ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งออกแบบฟังก์ชันที่โอนเงินชำระค่าสินค้ามีค่าธรรมเนียมที่ฟรีเมื่อโอนผ่านต่างสถาบันการเงิน โอนได้ทุกสถาบันการเงิน มีความเสถียรในการเข้าใช้งานแต่ยังรักษาความปลอดภัยของระบบการเงินและสามารถตรวจสอบการยืนยันการชำระเข้า-ออกได้ เพื่อเพิ่มผู้ใช้งานมากขึ้น

7. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งส่วนใหญ่เลือกให้บริการโมบายแบงก์กิ้งของ K PLUS อาจจะเป็นเพราะแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง K PLUS มีความน่าเชื่อถือ รูปแบบที่ทันสมัย ตรงตามความต้องการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีความซับซ้อนยุ่งยาก มีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง K PLUS มากกว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอื่น ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งออกแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่มีรูปแบบที่ทันสมัยสีสันสวยงามดูน่าดึงดูดใช้งาน รูปแบบรายการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่มีหลายขั้นตอน เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้เพิ่มมากขึ้น

8. ด้านความเชื่อมั่น จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกให้บริการ หลังจากใช้เลือกใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันออกแบบและพัฒนาให้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือตรวจสอบข้อมูลได้ มีบริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ จะได้เลือกใช้บริการของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารนั้น ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

9. ด้านการตอบสนองความต้องการ จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการว่ามีการให้บริการธุรกรรมการเงินครบถ้วนทุกตามที่ต้องการ เช่น การโอนเงิน การจ่ายบิลต่าง ๆ การชำระเงิน การซื้อขายกองทุน ประกัน สามารถสอบถามยอดเงิน เป็นต้น หลังจากที่ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกให้แล้ว ทำให้มีความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ก่อนใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ผู้วิจัยก็ยังอยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพัฒนาแอปพลิเคชันเพิ่มฟังก์ชันให้มีบริการมากขึ้นกว่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เช่น มีการถอนเงินโดยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีร้านค้า ร้านอาหารชั้นนำ แนะนำอยู่ในแอปพลิเคชันและสามารถสั่งและจอง ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ในอนาคตข้างหน้า

10. ด้านการเข้าถึงบริการ จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ผู้ให้บริการเลือกใช้มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้ให้บริการ มีความรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา ไม่มีข้อผิดพลาดในขณะที่ทำธุรกรรม รูปแบบแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการลำดับขั้นตอนเข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการ หลังจากได้ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพัฒนาระบบให้มีความเสถียรไม่ติดขัดระหว่างการทำธุรกรรม ออกแบบรูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

11. ด้านความปลอดภัย จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ผู้ให้บริการเลือกใช้มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้ให้บริการ มีความปลอดภัย มีระบบป้องกันข้อมูลระหว่างทำธุรกรรมการเงิน มีการระบุตัวตนในการใช้งาน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีการแจ้งเตือนในการทำธุรกรรม จึงทำให้ผู้ใช้เลือกใช้บริการ หลังจากได้ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยการทำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงเพื่อให้ระบบป้องกันความปลอดภัยมีความเสถียร ป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ดีมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อแรงจูงใจในการเลือกใช้งานของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และความต้องการของผู้ใช้งานบริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีและการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบัน

2. ควรศึกษาปัญหาหรืออุปสรรครวมถึงการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงด้านการปฏิบัติใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ. (2555). **ทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่มีต่อข้อความสั้น (SMS) เชิงพาณิชย์**, 32(4), 2.
- กัลยาณี โคตะขุนใจ. **10 อันดับธนาคารที่คนไทยใช้บริการมากที่สุด**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://sites.google.com/site/kanlayaneekotakoon/k6-7>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).
- คนไทยทั้งข้อป-ชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่ม เผย Top 10 โฆษณแบงกั้ง/Top 5 โฆษณข้อปบั้ง**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://positioningmag.com/1109690>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชัยมงคล กันทะมูล และ เทียมจันทร์ พานิชย์พลินไชย. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอาเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ณรงค์ ทรวงโพธิ์. (2552). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ จ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของไปรษณียัณครราชสีมา**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- ณัฐดนัย ใจชน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐยา หัตถาพันธ์. (2259). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K - CYBER BANKING/K - MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

ตารางการคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<http://plan.eng.cmu.ac.th/website/wp-content/uploads/2015/07/sampling.pdf>.

(วันที่สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2556).

ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ธनिया ปญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

นรินทร์ทิพย์ คำเนตร. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).

นิตาโพล.การใช้บริการธนาคารของคนไทย. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<http://nidapoll.nida.ac.th/index.php?op=polls-detail&id=195>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).

นิตนา ฐานิตธนิก และ ภัทรา มหามงคล. (2554). การเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ. ภาควิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บ้านสมเด็จโพลล์. ชาวทม. เกินครึ่งเคยใช้ Mobile Banking แอป K-Mobile ของธนาคารกสิกรไทยนิยมสุด. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.flashfly.net/wp/?p=184907>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).

ปกป้อง ปั่นปวง. (2557). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น).

ปัทมากร ระเบียบ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคการผลิต ส่วนเศรษฐกิจรายสาขาฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เปรียบเทียบอันดับ 5 ธนาคารที่คนใช้ผ่านมือถือมากที่สุดในประเทศไทยประจำปี 2015.

[ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.priceza.com/guide/Knowledge/thailand-mobile-banking-app/308>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).

พรพรรณ ช้างงานิยม. (2553). **ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ**. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

มัลลิกา บุณนา. (2537). **สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่องิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ภัทรา มหามงคล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

รมิดา คงเขตวนิช. (2557). **การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม**. (สารนิพนธ์การบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

วรรณพร หวลมานพ. (2558). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วารสารปริญญาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น).

วิรุฬ พรหมเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<https://www.gsb.or.th/getattachment/5d2722a9-093d-4d15-a913-6445ad6b0cc3/Hot-Issue>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).

สุจิตตรา ไนยจิตย์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การ
ท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).

สุทธนิภา ศรีไสย์. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะและความต้องการออกนอกระบบ
ราชการของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์).

สิทธิพร หวานใจ. (2559). ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking
ระหว่าง MyMo และ KTB Netbank ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ. ธนาคารพาณิชย์. ธนาคาร. เล่มที่ 13. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

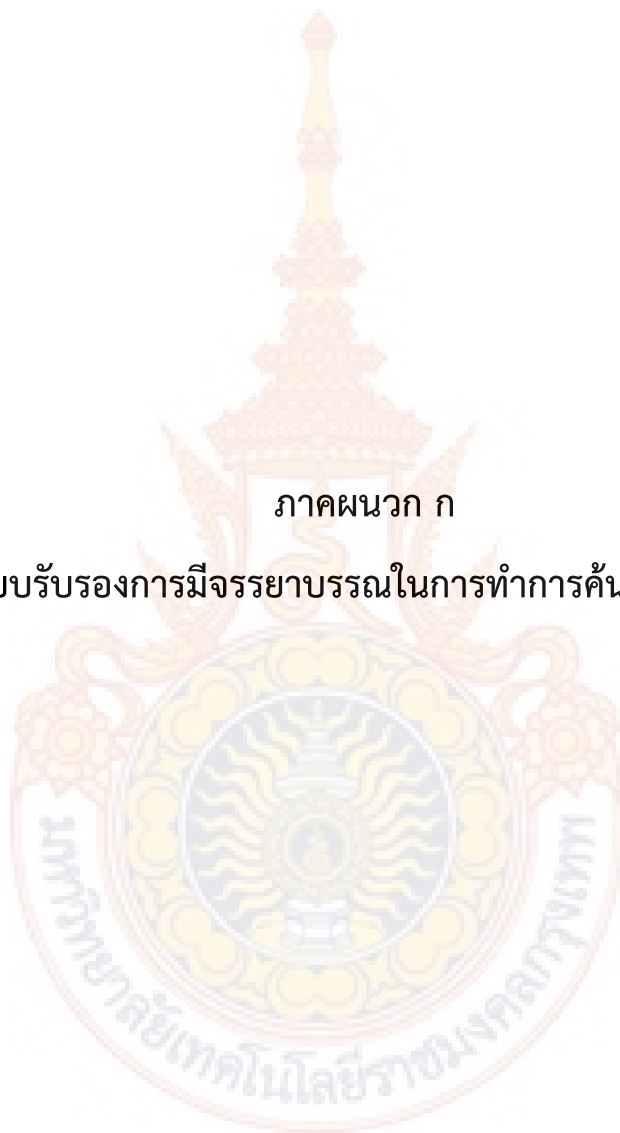
<http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book/book.php?book=13&chap=11&page=t13-11-infodetail03.html>. (วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559).

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำการค้นคว้าอิสระ



แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำการค้นคว้าอิสระ

เพื่อให้การทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาทุกคนปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย

จรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติและอ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในงานวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัย และมีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำงานวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัย และต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณีและข้อตกลงการวิจัยที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน อุทิศเวลาทำงานวิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา มีความรับผิดชอบไม่ละทิ้งงานระหว่างดำเนินการ
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอ และมีความรู้ความชำนาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและมีปณิธานที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยนักวิจัย ต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยและขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ ต้องถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่า อคติส่วนตัว หรือความลำเอียงทางวิชาการ อาจส่งผลให้มีการบิดเบือนข้อมูลและข้อค้นพบทางวิชาการ อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหายต่องานวิจัย

7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกินความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัยไปในทางมิชอบ

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้าง พร้อมทั้งจะเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลังสติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของสังคมและมวลมนุษยชาติ

ข้าพเจ้า นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รหัสนักศึกษา 58805141002-9 ซึ่งเป็นผู้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ได้ทราบและปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ทุกประการ ข้าพเจ้าทราบดีว่าการให้ข้อความอันเป็นเท็จและการละเมิดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนักวิจัย อาจนำมาสู่การพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา หรือถูกเพิกถอนปริญญา

(ลงชื่อ).....

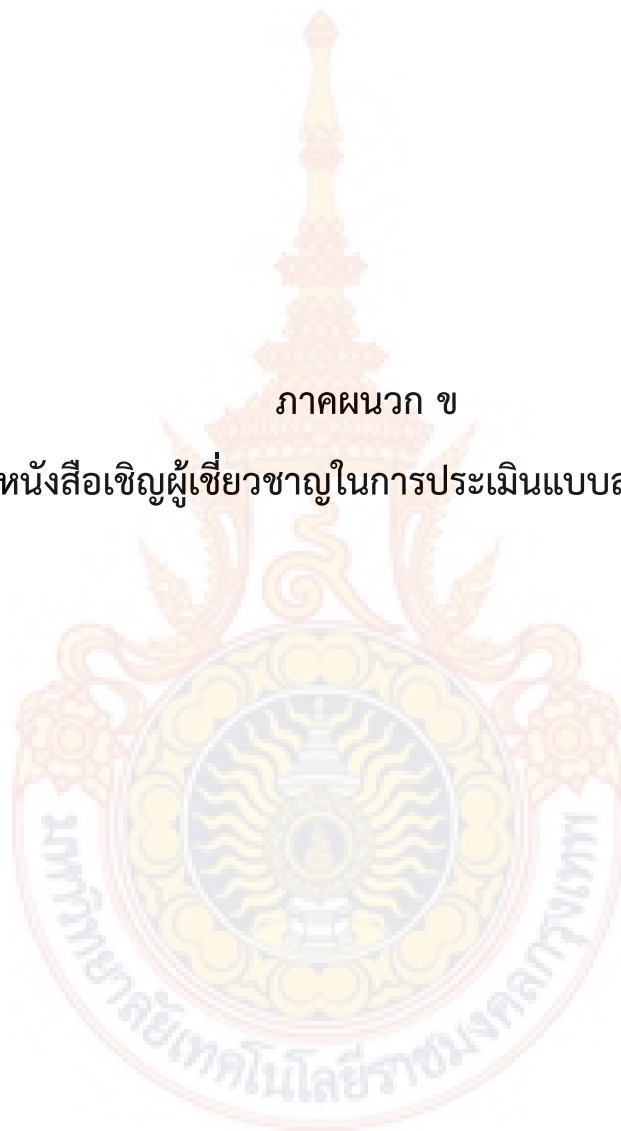
(นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง)

ผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

วันที่..... เดือน พ.ศ.....

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/๑๕๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
๘๗๘ ถนนอาคารสงเคราะห์
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐

๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครวัฒน์ แสงวิภาค

ด้วย นางสาวจันทิมา ฉิมชัง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๘ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวจันทิมา ฉิมชัง โทรศัพท์ ๐๖๑ ๘๗๕ ๑๑๘๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิงแก้ว เอี่ยมฉล้ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๗ ๔๖๗๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๖ ๘๙๖๒

ผู้ประสานงาน นางสาวแวววิเชียร ม่วงคง โทร. ๐๘๑ ๔๐๕ ๓๓๑๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๗๓๒๔

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/ ๐6๖6 วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ปรินทร์ โฆษิตกุลพร

ด้วย นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๘ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง โทรศัพท์ ๐๖๑ ๘๗๕ ๑๑๘๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๗๓๒๔

ที่ ศธ ๐๕๗๔.๐๔/ ๖๖๖๗ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.คุณากร ไวยวุฒิ

ด้วย นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๘ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง โทรศัพท์ ๐๖๑ ๘๗๕ ๑๑๘๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

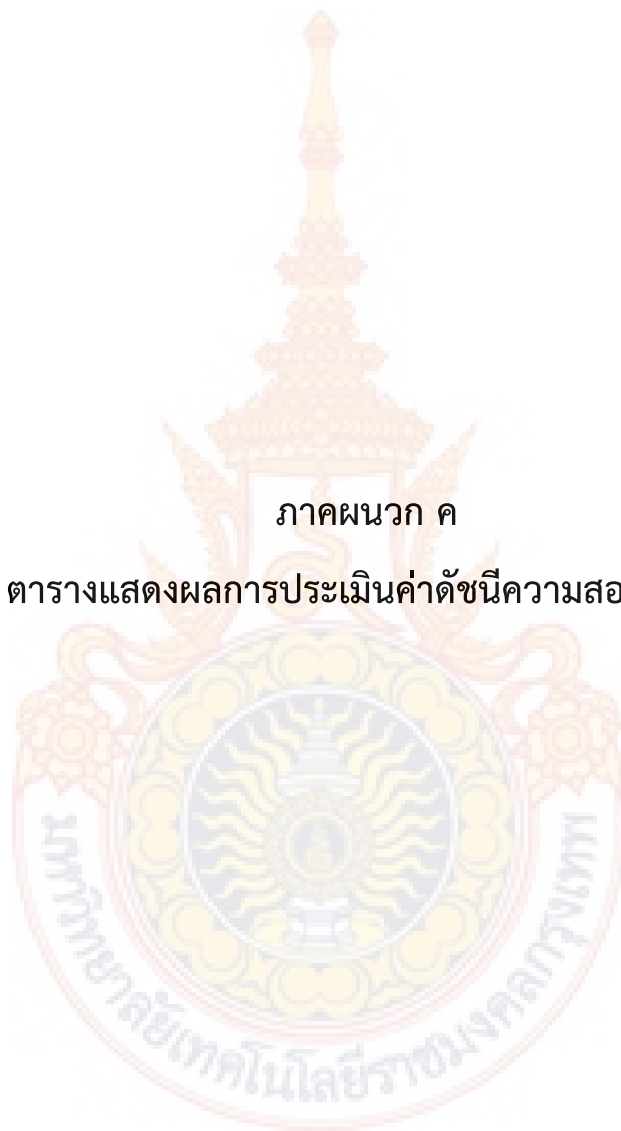
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ภาคผนวก ค

ตารางแสดงผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง



คำนวณค่า IOC แบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	ผู้เชี่ยวชาญที่1	ผู้เชี่ยวชาญที่2	ผู้เชี่ยวชาญที่3		
ส่วนที่ 1					
1. ท่านใช้โมบายแบงก์กิ้งหรือไม่	1	1	1	3	ใช้ได้
2. เพศ	1	1	1	3	ใช้ได้
3. อายุ	1	1	1	3	ใช้ได้
4. ระดับการศึกษา	1	1	1	3	ใช้ได้
5. สถานภาพ	1	1	1	3	ใช้ได้
6. อาชีพ	1	1	1	3	ใช้ได้
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	3	ใช้ได้
8. โมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุด	1	1	1	3	ใช้ได้
ส่วนที่ 2					
ด้านความเชื่อมั่น					
1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	ใช้ได้
2. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ	0	1	1	2	ใช้ได้
3. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีรูปแบบที่สมัย	0	1	1	2	ใช้ได้
4. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีบริการที่ตรงกับความต้องการ	0	1	1	2	ใช้ได้
5. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ	1	1	1	3	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
1. การให้บริการโอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	ผู้เชี่ยวชาญที่1	ผู้เชี่ยวชาญที่2	ผู้เชี่ยวชาญที่3		
2. การให้บริการจ่ายบิลต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้
3. การให้บริการชำระและรับเงิน ค่าซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้
4. การให้บริการซื้อ-ขายกองทุน, หุ้น ,ประกัน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้
5. สามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี,รายการเคลื่อนไหว, आयด์บัตรเครดิตและสมุดบัญชีเงินฝากกรณีสูญหาย ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้
6. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	ใช้ได้
7. สามารถเปิดบัญชีเงินฝากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (แบบไม่มีสมุดบัญชี)	1	1	1	3	ใช้ได้
8. สามารถทำบัตรเดบิตผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้
9. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ส่วนลด ของกำนัล เป็นต้น	1	1	1	3	ใช้ได้
10. มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	1	1	1	3	ใช้ได้
ด้านการเข้าถึงบริการ					
1. การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีความสะดวก รวดเร็ว	1	1	1	3	ใช้ได้
2. พร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา	0	1	1	2	ใช้ได้
3. ระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุดทำงานระหว่างการทำธุรกรรม	1	1	1	3	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	ผู้เชี่ยวชาญที่1	ผู้เชี่ยวชาญที่2	ผู้เชี่ยวชาญที่3		
4. รูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งที่ใช้บริการใช้ บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	3	ใช้ได้
5. การอธิบายในการเข้าใช้งานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1	3	ใช้ได้
ด้านความปลอดภัย					
1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งมีระบบป้องกันระหว่าง การทำธุรกรรม	1	1	1	3	ใช้ได้
2. มีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานการทำธุรกรรม	1	1	1	3	ใช้ได้
3. มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความของการทำ ธุรกรรม	1	1	1	3	ใช้ได้
4. มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม	1	1	1	3	ใช้ได้
5. ใช้เทคโนโลยีล่าสุดที่มีความทันสมัยปลอดภัย	1	1	1	3	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่เป็นข้อมูลของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านใช้โมบายแบงก์กิ้งหรือไม่

- ☐ 1) ใช่ ☐ 2) ไม่ได้ใช้ (จบแบบสอบถาม)

2. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 16 ปี ☐ 2) 16 - 25 ปี ☐ 3) 26 - 35 ปี
☐ 4) 36 - 45 ปี ☐ 5) 45 - 55 ปี ☐ 6) 56 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หย่าร้าง ☐ 4) หม้าย

5. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4) ปริญญาตรี
☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

- ☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2) พ่อบ้าน/แม่บ้าน
☐ 3) ค้าขาย ☐ 4) พนักงานบริษัท
☐ 5) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,001 - 20,000 บาท
☐ 3) 20,001 - 30,000 บาท ☐ 4) 30,001 - 40,000 บาท
☐ 5) 40,001 - 50,000 บาท ☐ 6) มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป

8. โมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุด

- ☐ 1) K PLUS ☐ 2) Bualuang Mbankking
☐ 3) SCB Easy ☐ 4) KTB Netbank
☐ 5) Krungsri ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

ระดับความคาดหวัง (ก่อน)					การใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	ระดับความคาดหวัง (หลัง)				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					ความเชื่อมั่น					
					1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ					
					2. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ					
					3. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีรูปแบบที่สมัย					
					4. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีบริการที่ตรงกับความต้องการ					
					5. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้บริการมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ					
					การตอบสนองความต้องการ					
					1. การให้บริการโอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					
					2. การให้บริการจ่ายบิลต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					

ระดับความคาดหวัง (ก่อน)					การใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	ระดับความคาดหวัง (หลัง)				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					3. การให้บริการชำระและรับเงิน ค่าซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					
					4. การให้บริการซื้อ-ขายกองทุน, หุ้น , ประกัน ผ่านแอปพลิเคชันโมบาย แบงก์กิ้ง					
					5. สามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี, รายการเคลื่อนไหว,อายุบัตร เครดิตและสมุดบัญชีเงินฝากกรณี สูญหาย ผ่านแอปพลิเคชันโมบาย แบงก์กิ้ง					
					6. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมี ความเหมาะสม					
					7. สามารถเปิดบัญชีเงินฝากแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (แบบไม่มีสมุด บัญชี)					
					8. สามารถทำบัตรเดบิตผ่าน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					
					9. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ส่วนลด ของกำนัล เป็นต้น					
					10. มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการ ทำรายการผ่านแอปพลิเคชันโม บายแบงก์กิ้ง					

ระดับความคาดหวัง (ก่อน)					การใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	ระดับความคาดหวัง (หลัง)				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					การเข้าถึงบริการ					
					1. การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีความสะดวก รวดเร็ว					
					2. พร้อมใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา					
					3. ระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุดทำงานระหว่างการทำธุรกรรม					
					4. รูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
					5. การอธิบายในการใช้งานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
					ความปลอดภัย					
					1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม					
					2. มีการระบุตัวตนในการใช้งานการทำธุรกรรม					
					3. มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม					
					4. มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม					

ระดับความคาดหวัง (ก่อน)					การใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ	ระดับความคาดหวัง (หลัง)				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					5. ใช้เทคโนโลยีล่าสุดที่มีความทันสมัยปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน
โทรศัพท์มือถือ

.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามชุดนี้”



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล

นางสาวจันทิมา ฉิมช่าง

ภูมิลำเนา

นนทบุรี

ที่อยู่ปัจจุบัน

1/5 หมู่ที่ 5 ถ.กาญจนาภิเษก ตำบลเสาธงหิน

อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140

E-mail: jantimakb1@gmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

