

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน โดยใช้เครื่องมือทางการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด มาดำเนินการวิเคราะห์และใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สัญลักษณ์และตัวอักษรที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อ ดังต่อไปนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (mean)
N	หมายถึง	ขนาดประชากร
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SS	หมายถึง	ผลรวมของผลต่างกำลังสอง (standard deviation)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลรวมคะแนนยกกำลังสอง (mean square)
df	หมายถึง	ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
Sig	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (จำนวน 400 คน)

ปัจจัยด้านประชากร		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	197	49.25
	หญิง	203	50.75
2. อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	16	4.00
	21 – 30 ปี	240	60.00
	31 – 40 ปี	75	18.75
	41 – 50 ปี	31	7.75
	51 – 60 ปี	28	7.00
	มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	10	2.50
	3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	55
ปริญญาตรี		293	73.25
ปริญญาโท		50	12.50
ปริญญาเอก		2	0.5
4. สถานภาพสมรส	โสด	234	58.50
	สมรส	158	39.50
	หม้าย /หย่าร้าง	8	2.00
5. อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	199	49.75
	พนักงาน/ลูกจ้างองค์กรเอกชน	150	37.50
	วิชาชีพอิสระ	14	3.50
	ธุรกิจส่วนตัว	21	5.25
	รับจ้าง	16	4.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	21	5.25
	15,001 – 30,000 บาท	142	35.50
	30,001 – 45,000 บาท	79	19.75
	45,001 – 60,000 บาท	71	17.75
	60,001 – 75,000 บาท	61	15.25
	มากกว่า 75,001 บาทขึ้นไป	26	6.50

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (จำนวน 400 คน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความคิดเห็น ด้านการอ้างอิง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ปัจจัยการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านความคิดเห็น	4.40	0.516	มาก
ด้านการอ้างอิง	4.30	0.665	มาก
ด้านความเชื่อมั่น	4.29	0.588	มาก
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	4.28	0.552	มาก
รวม	4.32	0.580	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และค่า S.D. เท่ากับ 0.580 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ ด้านการอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านความคิดเห็น

ด้านความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านเห็นว่าแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินมีความน่าสนใจในการใช้งาน	4.39	0.542	มาก
2. ท่านทราบถึงการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมการเงิน	4.26	0.508	มาก
3. ท่านเห็นถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.55	0.498	มากที่สุด
รวม	4.40	0.516	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และค่า S.D. เท่ากับ 0.516 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านเห็นถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินมีความน่าสนใจในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการอ้างอิง

ด้านการอ้างอิง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินกับธนาคารอื่นๆ ที่ให้บริการเช่นเดียวกัน	4.25	0.765	มาก
2. ท่านตัดสินใจใช้งานโดยพิจารณาจากคำวิจารณ์การใช้งานของบุคคลอื่นที่ทดลองใช้	4.15	0.697	มาก
3. ท่านหาแหล่งอ้างอิงการใช้งานจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือหรือบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน	4.34	0.599	มาก
4. ท่านสนใจใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินจากการเห็นสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารหรือจากการแนะนำของพนักงาน	4.47	0.600	มาก
รวม	4.30	0.665	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการอ้างอิง โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และค่า S.D. เท่ากับ 0.665 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสนใจใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินจากการเห็นสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารหรือจากการแนะนำของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ท่านหาแหล่งอ้างอิงการใช้งานจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือหรือบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านเชื่อมั่นในระบบและการทำงานของแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.26	0.576	มาก
2. ท่านได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินจนเกิดความมั่นใจ	4.31	0.543	มาก
3. ท่านศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินเป็นอย่างดีก่อนตัดสินใจใช้บริการ	4.32	0.650	มาก
4. ท่านเชื่อมั่นในเสถียรภาพและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.28	0.584	มาก
รวม	4.29	0.588	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และค่า S.D. เท่ากับ 0.588 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินเป็นอย่างดีก่อนตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ท่านได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินจนเกิดความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านยินยอมทดลองใช้แอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินด้วยตนเอง	4.32	0.535	มาก
2. ท่านทราบถึงข้อกำหนดและขอบเขตความรับผิดชอบของแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินเป็นอย่างดี	4.21	0.678	มาก
3. ท่านตกลงใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด	4.30	0.458	มาก
4. ท่านได้พิจารณาถึงความเสี่ยงในการใช้บริการก่อนตัดสินใจสมัครใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.29	0.538	มาก
รวม	4.28	0.552	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และค่า S.D. เท่ากับ 0.552 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านยินยอมทดลองใช้แอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ท่านตกลงใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการรู้ถึงความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ และด้านการตั้งใจใช้งาน โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

การใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน แอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
การรู้ถึงความมีประโยชน์	4.44	0.491	มาก
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	4.49	0.492	มาก
การตั้งใจใช้งาน	4.33	0.467	มาก
รวม	4.42	0.483	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.483 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ด้านการรู้ถึงความมีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการรู้ถึงความมีประโยชน์

ด้านการรู้ถึงความมีประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.54	0.499	มากที่สุด
2. ท่านได้ศึกษาถึงแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินว่าช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ท่านมากยิ่งขึ้น	4.34	0.474	มาก
3. ท่านสามารถบอกถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินได้	4.40	0.490	มาก
4. ท่านพิจารณาด้านประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินก่อนตัดสินใจใช้บริการ	4.49	0.500	มาก
รวม	4.44	0.491	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการรู้ถึงความมีประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และค่า S.D. เท่ากับ 0.491 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ท่านรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ ท่านพิจารณาด้านประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินก่อนตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้ทดลองใช้แอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินเพื่อรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานก่อนการตัดสินใจใช้จริง	4.36	0.480	มาก
2. ทางธนาคารมีพนักงานคอยแนะนำการใช้งานและมีการสาธิตการใช้งานผ่านช่องทางต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถเข้าไปศึกษาได้ด้วยตนเองภายหลังได้	4.56	0.498	มากที่สุด
3. ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินให้เข้าใจวิธีการใช้งานและความง่ายในการใช้งาน	4.55	0.498	มากที่สุด
รวม	4.49	0.492	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และค่า S.D. เท่ากับ 0.492 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทางธนาคารมีพนักงานคอยแนะนำการใช้งานและมีการสาธิตการใช้งานผ่านช่องทางต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถเข้าไปศึกษาได้ด้วยตนเองภายหลังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือ ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินให้เข้าใจวิธีการใช้งานและความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการตั้งใจใช้งาน

	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.41	0.492	มาก
2. ท่านได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินและตัดสินใจที่จะใช้บริการจริงต่อไป	4.30	0.458	มากที่สุด
3. ท่านเต็มใจสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน	4.28	0.451	มากที่สุด
รวม	4.33	0.467	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และค่า S.D. เท่ากับ 0.467 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ท่านได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินและตัดสินใจที่จะใช้บริการจริงต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

4.2 ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis – MRA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบทั่วไปของสมการพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$\text{สูตร ; } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

เมื่อ ; Y	คือ	สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม
X_1, X_2, \dots, X_n	คือ	ตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... จนถึงตัวแปรที่ n
b_0	คือ	ค่าคงที่สมการ
b_1, b_2, \dots, b_n	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

$$\text{สูตร ; } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

เมื่อ ; Y	คือ	สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม
X_1, X_2, \dots, X_n	คือ	ตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... จนถึงตัวแปรที่ n
b_0	คือ	ค่าคงที่สมการ
b_1, b_2, \dots, b_n	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
X_1	คือ	ปัจจัยการใช้บริการ ด้านความคิดเห็น
X_2	คือ	ปัจจัยการใช้บริการ ด้านการอ้างอิง
X_3	คือ	ปัจจัยการใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่น
X_4	คือ	ปัจจัยการใช้บริการ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง
Y_t	คือ	การใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม้ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.11 กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อระบบกล้องวงจรปิดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม (Y_t)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig.
1. ด้านความคิดเห็น	0.072	1.450	0.148
2. ด้านการอ้างอิง	0.061	1.236	0.217
3. ด้านความเชื่อมั่น	-0.259	-5.333	0.000*
4. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	0.112	2.292	0.022*
ค่าคงที่	4.510	19.640	0.000*

$R = 0.300$, $R^2 = 0.090$, $SEE = 0.156$, $F = 9.757$, $Sig. = 0.000^*$

* = $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย ตามสมการมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ที่มีผลต่อการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยรวม โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.300 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 9.00 สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y_t = 4.510 + 0.072X_1 + 0.061X_2 + (-0.259)X_3 + 0.112X_4$$

0.000* 0.148 0.217 0.000* 0.022*