

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

งานวิจัยนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน”

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า

4.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน

โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ศึกษาประชากรในครั้งนี้ โดยได้ทำการศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร จำนวน 380 คน ซึ่งจำแนกลักษณะทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทั่วไป

(N=380)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	41.1
หญิง	224	58.9
อายุ		
ต่ำกว่า 16 ปี	0	0
16 – 30 ปี	143	37.6
31 – 45 ปี	162	42.6
46 – 60 ปี	63	16.6
มากกว่า 60 ปี	12	3.2
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือน้อยกว่า	7	1.8
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	14	3.7
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	22	5.8
ปริญญาตรี	189	49.7
ปริญญาโท	140	36.8
ปริญญาเอก	8	2.1
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	17	4.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12	3.2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	171	45.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	155	40.8
เจ้าของกิจการ	25	6.6
อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,001 บาท	29	7.6
10,001 – 20,000 บาท	105	27.6
20,001 – 30,000 บาท	80	21.1
30,001 – 40,000 บาท	67	17.6
40,001 – 50,000 บาท	35	9.2
มากกว่า 50,000 บาท	64	16.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

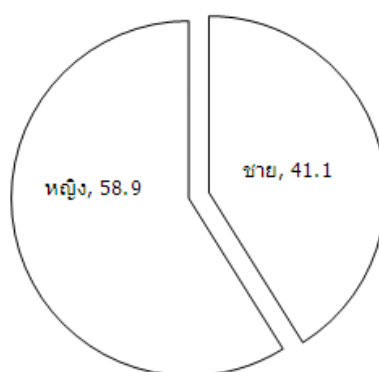
ลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	112	29.5
1 ครั้ง/เดือน	76	20.0
2 ครั้ง/เดือน	66	17.4
3 ครั้ง/เดือน	44	11.6
4 ครั้ง/เดือน	33	8.7
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	49	12.9

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร จำนวน 380 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1

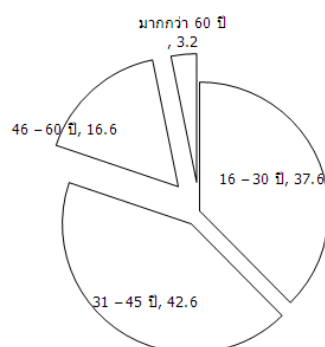
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 45 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 16 – 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 ช่วงอายุ 46 – 60 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.2

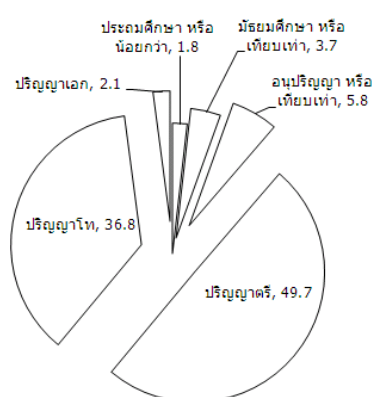
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และระดับประถมศึกษา หรือน้อยกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4.3

ภาพที่ 4.3

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

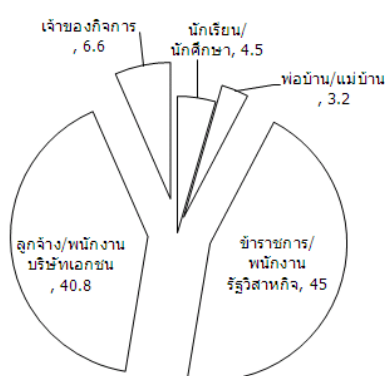


อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา

จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4.4

ภาพที่ 4.4

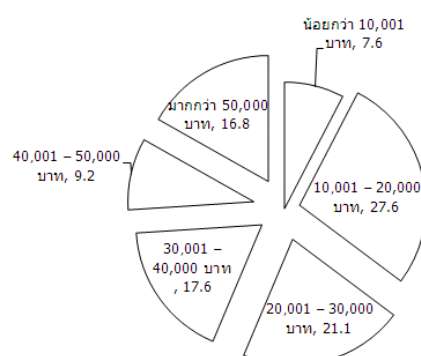
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ช่วงรายได้ 31,000 – 40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ช่วงรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4.5

ภาพที่ 4.5

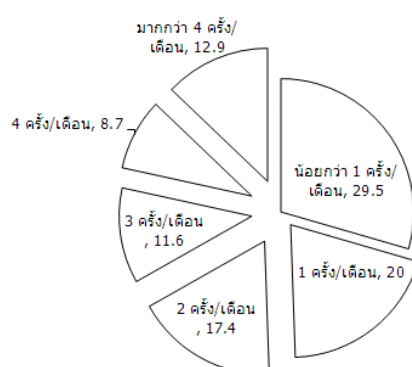
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ มีปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4 มีปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคารมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 มีปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และมีปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4.6

ภาพที่ 4.6

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปริมาณการใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร



4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้นำคำตอบจากแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารออมสินถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละปัจจัย แสดงรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ

ตารางที่ 4.2

ความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

(N=380)

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็นจำนวนคน (ร้อยละ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบควรจะสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร	- (0.0)	1 (0.3)	38 (10.0)	123 (32.4)	218 (57.4)	4.47	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ระบบควรจะสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้	1 (0.3)	4 (1.1)	51 (13.4)	161 (42.4)	163 (42.9)	4.27	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ระบบควรจะช่วยให้อูกค้าสามารถเลือกใช้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวกได้	4 (1.1)	4 (1.1)	50 (13.2)	167 (43.9)	155 (40.8)	4.22	0.79	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย						4.32	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการพบว่าระบบควรจะสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ระบบควรจะสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และระบบควรจะช่วยให้อูกค้าสามารถเลือกใช้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวกได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

4.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

ตารางที่ 4.3

ความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

(N=380)

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (ร้อยละ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น	3 (0.8)	17 (4.5)	61 (16.1)	148 (38.9)	151 (39.7)	4.12	0.89	เห็นด้วย
2. ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องมากขึ้น	4 (1.1)	11 (2.9)	70 (18.4)	156 (41.1)	139 (36.6)	4.09	0.87	เห็นด้วย
3. ระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น	3 (0.8)	18 (4.7)	80 (21.1)	165 (43.4)	114 (30.0)	3.97	0.88	เห็นด้วย
4. ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม	1 (0.3)	9 (2.4)	87 (22.9)	153 (40.3)	130 (34.2)	4.06	0.83	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย						4.06	0.87	เห็นด้วย

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติSPSS

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์พบว่าระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

4.2.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ตารางที่ 4.4

ความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

(N=380)

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (ร้อยละ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน	5 (1.3)	17 (4.5)	77 (20.3)	172 (45.3)	109 (28.7)	3.96	0.89	เห็นด้วย
2. ระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก	8 (2.1)	13 (3.4)	86 (22.6)	171 (45.0)	102 (26.8)	3.91	0.90	เห็นด้วย
3. ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญ	2 (0.5)	11 (2.9)	91 (23.9)	147 (38.7)	129 (33.9)	4.03	0.86	เห็นด้วย
4. ระบบช่วยให้การเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น	- (0.0)	8 (2.1)	58 (15.3)	169 (44.5)	145 (38.2)	4.19	0.77	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย						4.02	0.72	เห็นด้วย

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติSPSS

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานพบว่าระบบช่วยให้การเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

4.2.4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.5

ความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

(N=380)

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (ร้อยละ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	1 (0.3)	1 (0.3)	37 (9.7)	93 (24.5)	248 (65.3)	4.54	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี	1 (0.3)	3 (0.8)	27 (7.1)	76 (20.0)	273 (71.8)	4.62	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ระบบทำให้รู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยมากขึ้น	2 (0.5)	4 (1.1)	59 (15.5)	135 (35.5)	180 (47.4)	4.28	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น	- (0.0)	5 (1.3)	46 (12.1)	145 (38.2)	184 (48.4)	4.34	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย						4.45	0.73	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือพบว่า ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และระบบทำให้รู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

4.2.5 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.6

ความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อ
ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

(N=380)

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (ร้อยละ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	Mean	S.D.	ระดับ ความเห็น
1. ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น	- (0.3)	10 (2.6)	63 (16.6)	155 (40.8)	152 (40.0)	4.18	0.80	เห็นด้วย
2. มีความรู้สึกว่าจะพอใจจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว	4 (1.1)	11 (2.9)	64 (16.8)	137 (36.1)	164 (43.2)	4.17	0.89	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย						4.18	0.76	เห็นด้วย

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานพบว่า ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าจะพอใจจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

4.2.6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า

ตารางที่ 4.7

ความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อ
ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

(N=380)

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (ร้อยละ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1. หากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันคุณจะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า	4 (1.1)	17 (4.5)	75 (19.7)	142 (37.4)	142 (37.4)	4.06	0.92	เห็นด้วย
2. จะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มใจ	3 (0.8)	14 (3.7)	79 (20.8)	136 (35.8)	148 (38.9)	4.08	0.90	เห็นด้วย
3. หากธนาคารมีระบบดังกล่าวคุณจะแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร	2 (0.5)	5 (1.3)	96 (25.3)	130 (34.2)	147 (38.7)	4.09	0.86	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย						4.08	0.82	เห็นด้วย

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าพบว่าหากธนาคารมีระบบดังกล่าวคุณจะทำแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ จะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มใจ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และหากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันคุณจะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารที่มีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

4.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) และการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธี Stepwise เพื่อควบคุมอิทธิพลที่ตัวแปรอิสระมีต่อกัน ซึ่งรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8

การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

		PTC	PU	PEOU	PC	ATT	BI
PTC	Pearson Correlation	1	.468**	.448**	.575**	.381**	.400**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	380	380	380	380	380	380
PU	Pearson Correlation	.468**	1	.772**	.448**	.725**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	380	380	380	380	380	380
PEOU	Pearson Correlation	.448**	.772**	1	.483**	.784**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380	380	380
PC	Pearson Correlation	.575**	.448**	.483**	1	.465**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380	380	380
ATT	Pearson Correlation	.381**	.725**	.784**	.465**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380	380	380
BI	Pearson Correlation	.400**	.695**	.715**	.505**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380	380	380

** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (2-tailed)

ที่มา: จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรพบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยที่ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และไม่พบว่ามีตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันสูงถึง 0.80 ขึ้นไป ซึ่งทำให้เกิด Multicollinearity ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551)

ตารางที่ 4.9

ตาราง Model Summary จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.595	.594	.45969
2	.784 ^b	.614	.612	.44938

a. Predictors: (Constant), PEOU

b. Predictors: (Constant), PEOU, PTC

จากตารางที่ 4.9 พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ได้ร้อยละ 61.4 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.10

ตาราง ANOVA จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.515	1	117.515	556.122	.000 ^a
	Residual	79.875	378	.211		
	Total	197.390	379			
2	Regression	121.258	2	60.629	300.232	.000 ^b
	Residual	76.132	377	.202		
	Total	197.390	379			

a. Predictors: (Constant), PEOU

b. Predictors: (Constant), PEOU, PTC

c. Dependent: PU

จากตารางที่ 4.10 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ F-test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยหรือไม่ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

ตารางที่ 4.11

ตาราง Coefficients จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.950	.134		7.093	.000
	PEOU	.774	.033	.772	23.582	.000
2	(Constant)	.465	.173		2.689	.007
	PEOU	.705	.036	.703	19.645	.000
	PTC	.191	.044	.154	4.306	.000

a. Dependent: PU

จากตารางที่ 4.11 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยทั้งสองมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Z_{PU} = .703Z_{PEOU} + .154Z_{PTC}$$

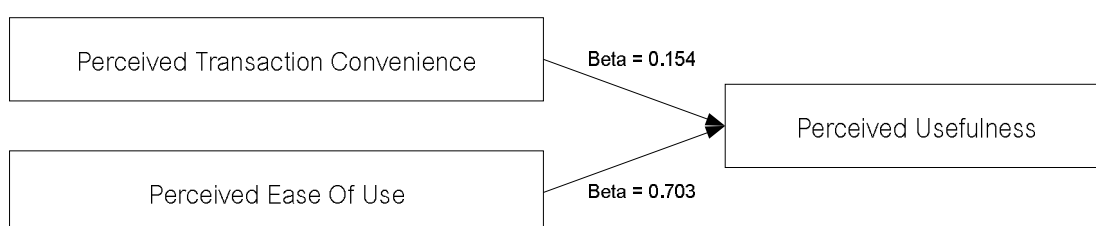
PU: Perceived Usefulness, PEOU: Perceived Ease of Use, PTC: Perceived Transaction Convenience

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ (PTC) ต่างก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.703 และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.154 ตามลำดับ และเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการมีค่าเป็นบวกแสดงว่า หากคะแนนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.703 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการก็

เช่นเดียวกันคือ หากคะแนนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.154 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) โดยสามารถสร้างเป็นภาพแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 4.7

ภาพที่ 4.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี



ตารางที่ 4.12

ตาราง Model Summary จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.615	.614	.47232
2	.806 ^b	.650	.648	.45060
3	.810 ^c	.656	.653	.44766

a. Predictors: (Constant), PEOU

b. Predictors: (Constant), PEOU, PU

c. Predictors: (Constant), PEOU, PU, PC

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้ร้อยละ 65.6 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.13

ตาราง ANOVA จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134.434	1	134.434	602.612	.000 ^a
	Residual	84.326	378	.223		
	Total	218.760	379			
2	Regression	142.215	2	71.107	350.219	.000 ^b
	Residual	76.545	377	.203		
	Total	218.760	379			
3	Regression	143.409	3	47.803	238.538	.000 ^c
	Residual	75.351	376	.200		
	Total	218.760	379			

a. Predictors: (Constant), PEOU

b. Predictors: (Constant), PEOU, PU

c. Predictors: (Constant), PEOU, PU, PC

d. Dependent: ATT

จากตารางที่ 4.13 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ F-test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยหรือไม่ ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.14

ตาราง Coefficients จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.850	.138		6.177	.000
	PEOU	.828	.034	.784	24.548	.000
2	(Constant)	.554	.140		3.961	.000
	PEOU	.586	.051	.555	11.592	.000
	PU	.312	.050	.296	6.191	.000

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
3 (Constant)	.257	.185		1.395	.164
PEOU	.556	.052	.526	10.734	.000
PU	.295	.051	.281	5.843	.000
PC	.110	.045	.085	2.441	.015

a. Dependent: ATT

จากตารางที่ 4.14 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยทั้งสามมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานโดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Z_{ATT} = .526Z_{PEOU} + .281Z_{PU} + .085Z_{PC}$$

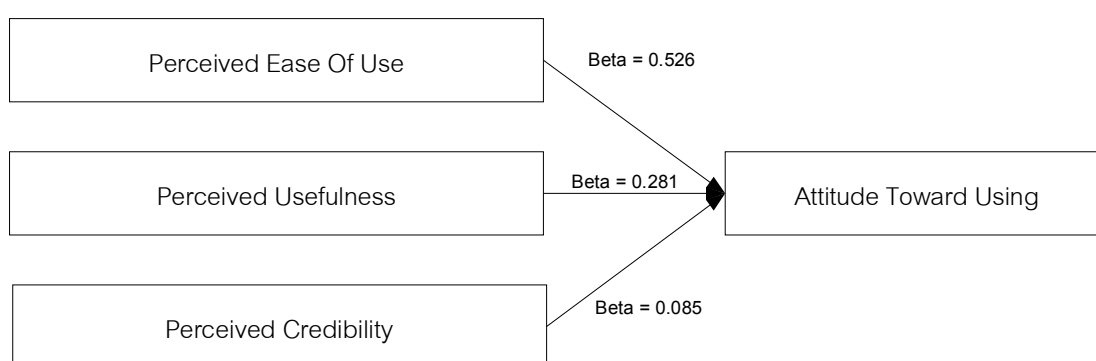
ATT: Attitude toward Using, PEOU: Perceived Ease of Use, PU: Perceived Usefulness, PC: Perceived Credibility

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (PC) ต่างก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.526 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.281 และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.085 ตามลำดับ และเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือมีค่าเป็นบวกแสดงว่า หากคะแนนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.526 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือก็เช่นเดียวกันคือ หากคะแนนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเปลี่ยนแปลงไป

ในทางเดียวกัน 0.281 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) และหากคะแนนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.085 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) โดยสามารถสร้างเป็นภาพแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 4.8

ภาพที่ 4.8

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของการยอมรับเทคโนโลยี



ตารางที่ 4.15

ตาราง Model Summary จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.698	.45045
2	.846 ^b	.715	.714	.43838

a. Predictors: (Constant), ATT

b. Predictors: (Constant), ATT, PU

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์สามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานได้ร้อยละ 71.5 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.16

ตาราง ANOVA จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.926	1	177.926	876.893	.000 ^a
	Residual	76.698	378	.203		
	Total	254.625	379			
2	Regression	182.175	2	91.088	473.986	.000 ^b
	Residual	72.449	377	.192		
	Total	254.625	379			

a. Predictors: (Constant), ATT

b. Predictors: (Constant), ATT, PU

c. Dependent: BI

จากตารางที่ 4.16 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ F-test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยหรือไม่ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.17

ตาราง Coefficients จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.310	.129		2.394	.017
	ATT	.902	.030	.836	29.612	.000
2	(Constant)	.057	.137		.419	.676
	ATT	.755	.043	.700	17.554	.000
	PU	.213	.045	.188	4.702	.000

a. Dependent: BI

จากตารางที่ 4.17 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยทั้งสองมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานโดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

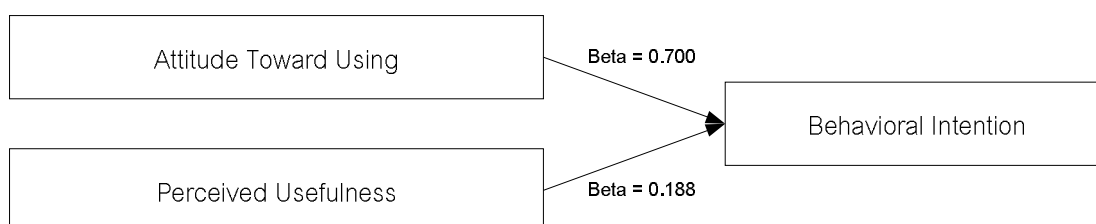
$$Z_{BI} = .700Z_{ATT} + .188Z_{PU}$$

BI: Behavioral Intention, ATT: Attitude toward Using, PU: Perceived Usefulness

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (ATT) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ต่างก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานจากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน โดยปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.700 และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.188 ตามลำดับ และเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเป็นบวกแสดงว่า หากคะแนนของปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.700 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ก็เช่นเดียวกันคือ หากคะแนนของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลให้ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.188 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เข้าสมการ) โดยสามารถสร้างเป็นภาพแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 4.9

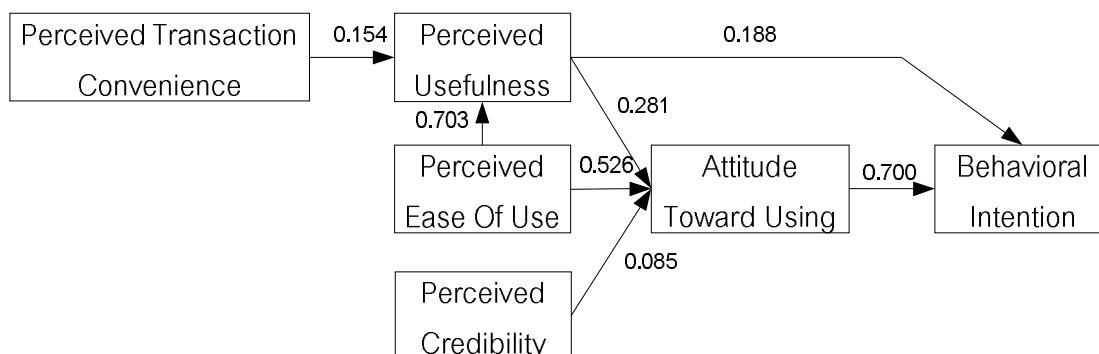
ภาพที่ 4.9

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานของการยอมรับเทคโนโลยี



ภาพที่ 4.10

ภาพรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี



จากการทดสอบสมมติฐานข้างต้นสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (Ha) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ (PTC) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

สมมติฐานที่ 2 (Hb) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

สมมติฐานที่ 3 (Hc) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (ATT)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

สมมติฐานที่ 4 (Hd) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (ATT)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

สมมติฐานที่ 5 (He) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (PC) และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (ATT)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

สมมติฐานที่ 6 (Hf) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (BI)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

สมมติฐานที่ 7 (Hg) ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (ATT) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (BI)

ยอมรับ H_1 คือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน