

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิเคราะห์และนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง“ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้า”นี้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายและภาพประกอบคำบรรยาย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ชุด ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้ซึ่งแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับของลูกค้า

ส่วนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการชำระสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้า

ส่วนที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สำหรับรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงตามหัวข้อดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 5 ข้อดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ
2. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ
3. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการศึกษา

4. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ
5. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านข้อมูลทั่วไป ปรากฏดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านข้อมูลทั่วไป

(n=402)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	151	37.60
หญิง	251	62.40
อายุ (ปี)		
< 20	2	0.50
20 – 29	226	56.20
30 – 39	145	36.10
40 – 49	25	6.20
> 50	4	1.00
ระดับการศึกษา		
มัธยมหรือต่ำกว่า	2	0.50
อนุปริญญา/ปวส. หรือ เทียบเท่า	9	2.20
ปริญญาตรี	253	62.90
ปริญญาโท	138	34.30

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 402)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	12	3.00
รัฐวิสาหกิจ	12	3.00
พนักงานบริษัทเอกชน	324	80.60
ประกอบกิจการส่วนตัว	31	7.70
นิสิต/นักศึกษา	12	3.00
อื่นๆ	11	2.70
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	122	30.3
20,001 – 40,000 บาท	204	50.7
40,001 – 60,000 บาท	47	11.7
มากกว่า 60,000 บาท	29	7.2

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

เพศ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 และเป็นเพศชาย 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60

อายุ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 226 คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมาคือช่วงอายุ 30 -39 ปีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ช่วงอายุ 40 -49 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ระดับการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 ระดับ อนุปริญญา/ปวส. หรือ เทียบเท่าจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และระดับ มัธยมหรือต่ำกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

อาชีพ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือประกอบกิจการส่วนตัว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ระดับ รับราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 รัฐวิสาหกิจ ราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 นิสิต/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอื่นๆ เช่นแม่บ้าน ตกงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

รายได้: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาทจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 รองลงมาคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รายได้ระหว่าง 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และรายได้มากกว่า 60,000 บาทจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ส่วนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับ ของลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย 7 กลุ่มปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

1. ประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ(Relative advantage)
 2. การเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)
 3. ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)
 4. ราคาค่าบริการ (Cost)
 5. ผลกระทบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass)
 6. ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems)
 7. การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ในมุมมองการรับรู้ความเสี่ยง (Use situation)
- โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความเห็นด้วยกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลว่ามีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลว่ามีความเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลว่ามีความเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลว่ามีความเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลว่ามีความเห็นด้วยมากที่สุด

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับของนวัตกรรม ปรากฏดังตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับของนวัตกรรม

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
ความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อบัณฑิต สำคัญที่ส่งผลให้การชำระ ค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ ยอมรับ	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	เห็น	เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็น	เห็น	แน่ใจ	ด้วย	ด้วย			
	ด้วย	ด้วย			อย่าง			
	อย่าง				ยิ่ง			
	ยิ่ง							
ด้านประโยชน์จากการ ชำระค่าสินค้าและ บริการผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Relative advantage)						3.78	0.66	เห็น ด้วย
ใช้บริการได้ทุกสถานที่และ ทุกเวลา	8 2.0	16 4.0	96 23.9	137 34.1	145 36.1	3.98	0.97	
คุณไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิว	4 1	4 1	38 9.5	156 38.8	200 49.8	4.35	0.77	
ง่ายต่อการใช้งาน	11 2.7	41 10.2	175 43.5	117 29.1	58 14.4	3.42	0.95	
ใช้เวลาน้อยกว่าการจ่าย ผ่านตู้ ATM	18 4.5	45 11.2	175 43.5	104 25.9	60 14.9	3.36	1.01	

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถืออยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.78 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวเมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.35

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility) ปรากฏดังตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านการเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับ	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นอย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)						3.60	0.77	เห็นด้วย
เหมาะต่อการให้บริการแบบครบวงจร รถไฟฟ้า	17 4.2	38 9.5	159 39.6	140 34.8	48 11.9	3.41	0.96	

รถเมล์ และอื่นๆ								
เหมาะต่อการใช้ชำระ แทนที่เงินจำนวนน้อยๆ ใน แต่ละครั้ง	4 1.0	25 6.2	109 27.1	178 44.3	86 21.4	3.79	0.88	

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวโดยภาพรวมเกี่ยวกับความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.60 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเหมาะต่อการใช้ชำระแทนที่เงินจำนวนน้อยๆ ในแต่ละครั้ง เมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.79

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความยุ่งยากซับซ้อนปรากฏดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านความยุ่งยากซับซ้อน

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
ความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัย สำคัญที่ส่งผลให้การชำระ ค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ ยอมรับ	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ

ความยุ่งยากหรือความ สลับซับซ้อน (Complexity)						3.38	0.81	ไม่ แน่ใจ
ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน	6 1.5	34 8.5	201 50.0	113 28.1	48 11.9	3.41	0.86	
ขั้นตอนในการทำรายการ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยุ่งยาก	11 2.7	31 7.7	195 48.5	118 29.4	47 11.7	3.40	0.89	
ยากต่อการจดจำรหัสที่ใช้ ในการดำเนินการ	17 4.2	41 10.2	182 45.3	112 27.9	50 12.4	3.34	0.97	

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อนในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อนในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.38 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ายากต่อการจดจำรหัสที่ใช้ในการดำเนินการเมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.34

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคาค่าบริการ

ตารางที่ 4.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบ
แบบสอบถามในด้านราคาค่าบริการ

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
ความคิดเห็นของผู้ตอบ	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	เห็น	เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แบบสอบถามต่อบัณฑิต สำคัญที่ส่งผลให้การชำระ ค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ ยอมรับ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น	เห็น ด้วย	เห็น อย่าง ยิ่ง			
ราคาค่าบริการ (Cost)						3.77	0.95	เห็น ด้วย
ค่าสินค้าและบริการที่สูง เกินไปมีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ	12 3.0	22 5.5	132 32.8	121 30.1	115 28.6	3.76	1.02	
ค่าใช้จ่ายต่อการบริการ (Transaction Fee) มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ	14 3.5	13 3.2	131 32.6	134 33.3	110 27.4	3.78	0.99	

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับราคาค่าบริการ (Cost) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.77 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าค่าใช้จ่ายต่อการบริการ (Transaction Fee) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ในแต่ละครั้ง เมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.78

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ ปรากฏดังตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass)						3.82	0.82	เห็นด้วย
จำนวนร้านค้ายังมีไม่มากพอสำหรับลูกค้า	6 1.5	14 3.5	104 25.9	175 43.5	103 25.6	3.88	0.88	
ความหลากหลายของการให้บริการในปัจจุบันมีน้อย	3 0.7	21 5.2	125 31.1	169 42.0	84 20.9	3.77	0.96	

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass) จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับผลกระทบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการ Network externalities and critical mass) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าจำนวนร้านค้ายังมีไม่มากพอสำหรับลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.88

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ ปรากฏดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัญชีสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment sys.)						3.85	0.81	เห็นด้วย
ความไว้น้อยหากผู้ให้บริการเป็นร้านค้าทั่วไป	11 2.7	28 7.0	97 24.1	136 33.8	130 32.3	3.86	1.04	
ความไว้มากหากผู้ให้บริการทางเครือข่ายเป็นผู้ให้บริการ เช่น AIS , TRUE	0 0	16 4.0	142 35.3	141 35.1	103 25.6	3.82	0.86	

ความไว้วางใจหากผู้ให้บริการ	18	12	96	161	115	3.85	1.01	
ทางสถาบันการเงินเป็นผู้ให้บริการ	4.5	3.0	23.9	40.0	28.6			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems) จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามี ความไว้วางใจน้อยหากผู้ให้บริการเป็นร้านค้าทั่วไป เมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.86

4.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ปรากฏดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น

n = 402

ระดับความคิดเห็น								
จำนวนคน								
%								
	ไม่	ไม่	ไม่	เห็น	เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็น	เห็น	แน่ใจ	ด้วย	ด้วย			
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับ	ด้วย	ด้วย			อย่าง ยิ่ง			

การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่ อาจจะเกิดขึ้น (Use situation)						3.89	0.97	เห็น ด้วย
โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย	25	40	82	107	148	3.78	1.22	
เสี่ยงมากต่อการสูญเสีย เงินจำนวนมาก	6.2	10.0	20.4	26.6	36.8			
การที่ไม่มีใบบันทึกรายการ ทำให้ท่านมีความเสี่ยง	24	41	50	107	180	3.94	1.23	
6.0	10.2	12.4	26.6	44.8				
ระบบอาจจะมีความ ผิดพลาด โดยระบบเอง	14	19	59	121	189	4.12	1.05	
3.5	4.7	14.7	30.1	47.0				
ความเสี่ยงกรณีที่คุณ ให้บริการไม่ใช่ผู้ให้บริการ เครือข่ายหรือสถาบัน การเงิน	23	28	54	144	153	3.94	1.14	
5.7	7.0	13.4	35.8	38.1				
กรณีที่เกิดจากความล่าช้า ของระบบ	22	27	38	115	200	4.10	1.20	
5.5	6.7	9.5	28.6	49.8				
ถูกตรวจสอบการดำเนิน ชีวิตเสี่ยงต่อการเสีย เสรีภาพ	22	41	145	124	70	3.45	1.06	
5.5	10.2	36.1	30.8	17.4				

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation) จากผลทางด้านข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.89 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ระบบอาจจะมีความผิดพลาด โดยระบบเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.12

ส่วนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสงค์จะชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต ปรากฏดังนี้

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ใช้เพราะข้อดีทำให้มีความสะดวกสบายที่มากขึ้น	121
2	ใช้หากระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือมากขึ้น	41
3	ใช้ถ้าง่ายต่อการใช้งาน	13
4	ใช้หากได้ทดลองใช้	8

ส่วนที่ 4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้า

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระทางด้านประชากรศาสตร์กับกลุ่มปัจจัยที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้าโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของข้อมูล และตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้า

1. ด้านประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Relative Advantage)
2. ความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)
3. ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)
4. ราคาค่าบริการ (Cost)
5. ผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass)
6. ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems)
7. การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น (Use situation)

ตัวแปรตาม การยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับลูกค้า

4.4.1 เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างเพศกับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้ามีผลดังต่อไปนี้

4.4.1.1 ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .114 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility) ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility) ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .001 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .457 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยมีความคิดเห็นต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.4 ความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .147 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.5 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ

(Network externalities and critical mass)

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .000 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α

(เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .006 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α

(เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation)
สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: μ ชาย = μ หญิง เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึง
สถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation) ไม่แตกต่างกัน

H₁: μ ชาย \neq μ หญิง เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึง
สถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation) ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .602 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α
(เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะ
เกิดขึ้น(Use situation) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.1.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับลูกค้า

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: μ ชาย = μ หญิง เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการ
ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับลูกค้า
ไม่แตกต่างกัน

H₁: μ ชาย \neq μ หญิง เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการ
ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับลูกค้า
ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .449 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α
(เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและ
บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2 เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มอายุกับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้ามีผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9

เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มอายุกับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้า

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanA	Between Groups	2.332	4	.583	1.327	.259
	Within Groups	174.464	397	.439		
	Total	176.796	401			
MeanB	Between Groups	6.263	4	1.566	2.707	.030
	Within Groups	229.606	397	.578		
	Total	235.869	401			
MeanC	Between Groups	7.037	4	1.759	2.719	.029
	Within Groups	256.843	397	.647		
	Total	263.880	401			
MeanD	Between Groups	10.480	4	2.620	2.942	.020
	Within Groups	353.505	397	.890		
	Total	363.985	401			
MeanF	Between Groups	24.840	4	6.210	10.192	.000
	Within Groups	241.894	397	.609		
	Total	266.734	401			
MeanG	Between Groups	8.096	4	2.024	3.129	.015
	Within Groups	256.787	397	.647		
	Total	264.882	401			
MeanH	Between Groups	8.206	4	2.051	2.199	.068
	Within Groups	370.368	397	.933		
	Total	378.574	401			
Want	Between Groups	4.498	4	1.125	.987	.414
	Within Groups	452.128	397	1.139		
	Total	456.627	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากผลสอบการทดสอบสมมุติฐานของตารางที่ 4.9 พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในข้อ B,C,D,F,G สำหรับข้อ A,H, Want พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

4.4.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .259$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .030$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.3 ความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .029$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.4 ความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .020$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อราคาค่าบริการ (Cost) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.5 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .000$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .015$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .068$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .414$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเข้ากันกับสิ่งที่มีอยู่เดิมจำแนกตามช่วงอายุ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanB	Between Groups	6.263	4	1.566	2.707	.030
	Within Groups	229.606	397	.578		
	Total	235.869	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเข้ากันกับสิ่งที่มีอยู่เดิมจำแนกตามช่วงอายุจากตาราง 4.10 พบว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการเข้ากันกับสิ่งที่มีอยู่เดิมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) จำแนกตามช่วงอายุ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanC	Between Groups	7.037	4	1.759	2.719	.029
	Within Groups	256.843	397	.647		
	Total	263.880	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) จำแนกตามช่วงอายุจากตาราง 4.11 พบว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) จำแนกตามช่วงอายุ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanD	Between Groups	10.480	4	2.620	2.942	.020
	Within Groups	353.505	397	.890		
	Total	363.985	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost) จำแนกตามช่วงอายุจากตาราง 4.12 พบว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อราคาค่าบริการ (Cost) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanF Between Groups	24.840	4	6.210	10.192	.000
Within Groups	241.894	397	.609		
Total	266.734	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุจากตาราง 4.13 พบว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanG Between Groups	8.096	4	2.024	3.129	.015
Within Groups	256.787	397	.647		
Total	264.882	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงอายุจากตาราง 4.14 พบว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.3 เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มระดับการศึกษากับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้ามีผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15

เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา
กับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้า

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanA	Between Groups	.801	3	.267	.604	.613
	Within Groups	175.995	398	.442		
	Total	176.796	401			
MeanB	Between Groups	5.719	3	1.906	3.297	.021
	Within Groups	230.149	398	.578		
	Total	235.869	401			
MeanC	Between Groups	.843	3	.281	.425	.735
	Within Groups	263.037	398	.661		
	Total	263.880	401			
MeanD	Between Groups	6.261	3	2.087	2.322	.075
	Within Groups	357.724	398	.899		
	Total	363.985	401			
MeanF	Between Groups	5.668	3	1.889	2.880	.036
	Within Groups	261.067	398	.656		
	Total	266.734	401			
MeanG	Between Groups	1.294	3	.431	.651	.583
	Within Groups	263.589	398	.662		
	Total	264.882	401			
MeanH	Between Groups	4.136	3	1.379	1.465	.223
	Within Groups	374.438	398	.941		
	Total	378.574	401			
Want	Between Groups	5.041	3	1.680	1.481	.219
	Within Groups	451.586	398	1.135		
	Total	456.627	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากผลสอบการทดสอบสมมุติฐานของตารางที่ 4.15 พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม(Sig.) ในข้อ B,F สำหรับข้อ A,C,D,G,H, Want พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

จากตารางที่ 4.19

4.4.3.1 ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .613 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .021 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.3 ความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .73$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.4 ความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .075$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ค่า ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อราคาค่าบริการ(Cost) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.5 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .036$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .583$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .223$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .219$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการเข้ากันกับสิ่งที่มีอยู่เดิมจำแนกตามการศึกษา

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanB	Between Groups	5.719	3	1.906	3.297	.021
	Within Groups	230.149	398	.578		
	Total	235.869	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการเข้ากันกับสิ่งที่มีอยู่เดิมจำแนกตามการศึกษาจากตาราง 4.16 พบว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการเข้ากันกับสิ่งที่มีอยู่เดิมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการจำแนกตามการศึกษา

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanF	Between Groups	5.668	3	1.889	2.880	.036
	Within Groups	261.067	398	.656		
	Total	266.734	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการจำแนกตามการศึกษาจากตาราง 4.17 พบว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.4 เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มอาชีพกับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้ำมีผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18
เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มอาชีพกับกลุ่ม
ตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้ำ

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanA	Between Groups	7.089	5	1.418	3.308	.006
	Within Groups	169.707	396	.429		
	Total	176.796	401			
MeanB	Between Groups	2.344	5	.469	.795	.554
	Within Groups	233.525	396	.590		
	Total	235.869	401			
MeanC	Between Groups	8.177	5	1.635	2.533	.028
	Within Groups	255.703	396	.646		
	Total	263.880	401			
MeanD	Between Groups	7.698	5	1.540	1.711	.131
	Within Groups	356.287	396	.900		
	Total	363.985	401			
MeanF	Between Groups	3.135	5	.627	.942	.454
	Within Groups	263.599	396	.666		
	Total	266.734	401			
MeanG	Between Groups	3.765	5	.753	1.142	.337
	Within Groups	261.117	396	.659		
	Total	264.882	401			
MeanH	Between Groups	7.930	5	1.586	1.695	.135
	Within Groups	370.643	396	.936		
	Total	378.574	401			
Want	Between Groups	6.114	5	1.223	1.075	.374
	Within Groups	450.513	396	1.138		
	Total	456.627	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากผลสอบการทดสอบสมมุติฐานของตารางที่ 4.18 พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในข้อ A,C สำหรับข้อ B,D,F,G,H, Want พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

จากตารางที่ 4.22

4.4.4.1 ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์มือถือ

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่า
สินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่า
สินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .006 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α
(เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและ
บริการผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม
ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม
ที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .554 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α
(เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม
ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือที่แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .028 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ค่า P น้อยกว่า α

(เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.4 ความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost)

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ แตกต่างกัน

P(ความน่าจะเป็น) = .131 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ค่า ดังนั้น ค่า P มากกว่า α

(เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H₀

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อราคาค่าบริการ(Cost) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.5 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

H₀: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H₁: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .454$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .337$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .135$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .374$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือจำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanA Between Groups	7.089	5	1.418	3.308	.006
Within Groups	169.707	396	.429		
Total	176.796	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือจำแนกตามอาชีพจากตาราง 4.19 พบว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความคิดเห็น
ที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อนจำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanC Between Groups	8.177	5	1.635	2.533	.028
Within Groups	255.703	396	.646		
Total	263.880	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อนจำแนกตามอาชีพจากตาราง 4.20 พบว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.5 เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มรายได้กับกลุ่มตัวแปรด้านความคิดเห็นของลูกค้ำมีผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21
เปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มรายได้กับกลุ่มตัวแปร
ด้านความคิดเห็นของลูกค้ำ

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanA	Between Groups	3.906	3	1.302	2.997	.031
	Within Groups	172.890	398	.434		
	Total	176.796	401			
MeanB	Between Groups	3.759	3	1.253	2.148	.094
	Within Groups	232.110	398	.583		
	Total	235.869	401			
MeanC	Between Groups	3.969	3	1.323	2.026	.110
	Within Groups	259.911	398	.653		
	Total	263.880	401			
MeanD	Between Groups	4.944	3	1.648	1.827	.142
	Within Groups	359.041	398	.902		
	Total	363.985	401			
MeanF	Between Groups	5.673	3	1.891	2.883	.036
	Within Groups	261.061	398	.656		
	Total	266.734	401			
MeanG	Between Groups	2.005	3	.668	1.012	.387
	Within Groups	262.878	398	.660		
	Total	264.882	401			
MeanH	Between Groups	5.597	3	1.866	1.991	.115
	Within Groups	372.977	398	.937		
	Total	378.574	401			
Want	Between Groups	11.797	3	3.932	3.518	.015
	Within Groups	444.830	398	1.118		
	Total	456.627	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

จากผลสอบการทดสอบสมมุติฐานของตารางที่ 4.21 พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในข้อ A,F,Want สำหรับข้อ B,C,D,G,H พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

จากตารางที่ 4.21

4.4.5.1 ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .031$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .094$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.3 ความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .110$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ค่า ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความคิดเห็นที่มีต่อความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.4 ความคิดเห็นที่มีต่อราคาค่าบริการ (Cost)

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อราคาค่าบริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .142$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ค่า ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อราคาค่าบริการ(Cost) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.5 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .036$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการ

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .387$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความไว้วางใจของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่
อาจเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่
อาจเกิดขึ้นแตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .115$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P มากกว่า α
(เท่ากับไม่ Sig.) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น
ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ชำระค่าสินค้า

สมมุติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่า
สินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ กลุ่มรายได้มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้า
และบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

$P(\text{ความน่าจะเป็น}) = .015$, α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า α
(เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการ
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า
ที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการ
ผ่านโทรศัพท์มือถือจำแนกตามรายได้

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanA	Between Groups	3.906	3	1.302	2.997	.031
	Within Groups	172.890	398	.434		
	Total	176.796	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือจำแนกตามรายได้จากตาราง 4.22 พบว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ
ผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการจำแนกตามรายได้

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MeanF	Between Groups	5.673	3	1.891	2.883	.036
	Within Groups	261.061	398	.656		
	Total	266.734	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการจำแนกตามรายได้จากตาราง 4.23 พบว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า
ที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามรายได้

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Want	Between Groups	11.797	3	3.932	3.518	.015
	Within Groups	444.830	398	1.118		
	Total	456.627	401			

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามรายได้จากตาราง 4.24 พบว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

รายได้	Mean	< 20K	20K-40K	40K-60K	> 60K
		3.18	3.49	3.36	2.97
< 20K	3.18		0.31	0.18	-0.21
20K-40K	3.49		0.00	-0.13	-0.52
40K-60K	3.36			0.00	-0.39
> 60K	2.97				0.00

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มรายได้ต่างๆยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มรายได้ 20,000 – 40,000 บาท มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มรายได้ที่น้อยกว่า 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 40,000 – 60,000 บาท มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มรายได้ที่น้อยกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 4.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) วิธี Stepwise ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย และเพื่อความสะดวกในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

- X1 = ด้านประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Relative Advantage)
- X2 = ความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)
- X3 = ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)
- X4 = ราคาค่าบริการ (Cost)
- X5 = ผลกระทบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass)
- X6 = ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems)
- X7 = การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation)
- \hat{Y} = ค่าพยากรณ์การยอมรับปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 4.26

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อนปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค

ตัวแปรอิสระ	b	t	Sig.
<u>กลุ่มปัจจัยด้านที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี</u>			
X1 ด้านประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Relative Advantage)	0.178	3.477	0.001
X2 ความเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)	0.129	2.537	0.012
X7 การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น (Use situation)	-0.144	-2.970	0.003

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

หมายเหตุ : *Sig. < 0.05

**Sig. < 0.01

ตารางที่ 4.27

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อนปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ไม่มีผลต่อการยอมรับของ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ	b	t	Sig.
<u>กลุ่มปัจจัยด้านที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี</u>			
X3 ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)	0.068	1.370	0.172
X4 ผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass)	0.070	1.417	0.157
X5 ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems)	0.094	1.944	0.053
X6 ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems)	0.038	0.783	0.434

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

หมายเหตุ : *Sig. < 0.05

**Sig. < 0.01

ตารางที่ 4.28

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0.240	0.057	0.055	1.037	0.057	24.343	1	400	0.001
2	0.273	0.075	0.070	1.029	0.017	7.465	1	399	0.007
3	0.299	0.089	0.083	1.022	0.015	6.437	1	398	0.012

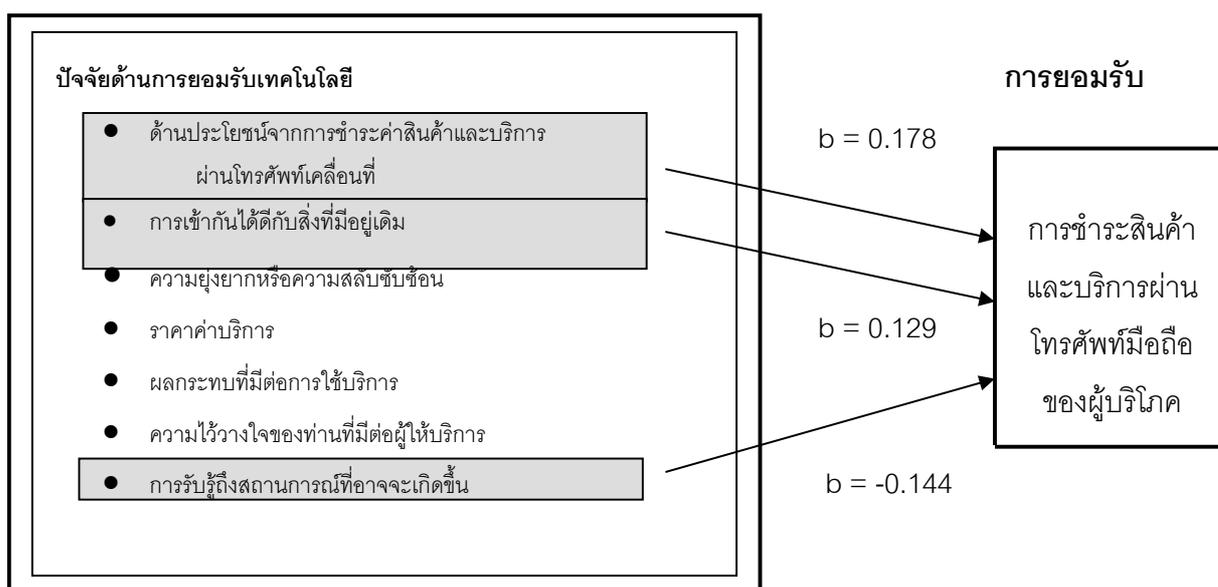
- a Predictors: (Constant), Relative Advantage
- b Predictors: (Constant), Relative Advantage, Use situation
- c Predictors: (Constant), Relative Advantage, Use situation , Compatibility
- d Dependent Variable: การยอมรับของผู้บริโภค

ที่มา:จากการประมวลผลแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS

จากตารางที่ 4.26 – 4.28 พบว่าชุดของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภค โดยพิจารณาได้จาก Model ที่ 3 ซึ่งมีค่าสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multiple Correlation: R) มากที่สุด เท่ากับ 0.299 และชุดของตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการยอมรับการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคได้ร้อยละ 8.3 และพบว่าตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ ประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม และการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นมีผลต่อยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงดังภาพที่ 4.1 ต่อไปนี้

ภาพที่ 4.1

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค



F Change 13.026

Sig. < 0.05

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน ตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัว พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีผลต่อยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับรู้ถึงข้อดีในการใช้ การรับรู้ถึงการเข้ากันได้ของสิ่งที่มีอยู่เดิม และการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยเชิงซ้อนของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ กำหนดให้

\hat{Y} = ค่าพยากรณ์การยอมรับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการชำระค่าสินค้าและบริการ

b_0 = 0.153 (รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวก ค.)

X_1, X_2, \dots, X_k เป็นค่าของตัวแปรอิสระ, $k > 2$ และมีความสัมพันธ์ในรูปเชิงเส้น

b_1, b_2, \dots, b_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial regression coefficient)

จากโมเดล 2 ได้สมการถดถอยเชิงซ้อนของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y} = 0.153 + 0.178 (\text{ประโยชน์ที่ได้จากการใช้}) \\ + 0.129 (\text{การเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม}) \\ + 0.144 (\text{การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น})$$

Where n = 402

จากการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Relative advantage) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = 0.178$ ค่าสถิติ $t = 3.477$ และค่า Sig. = 0.001 ต่ำกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่า Relative advantage มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. การเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = 0.129$ ค่าสถิติ $t = 2.537$ และค่า Sig. = 0.012 ต่ำกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่า Compatibility มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = 0.068$ ค่าสถิติ $t = 1.370$ และค่า Sig. = 0.172 สูงกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า Complexity ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. ราคาค่าบริการ (Cost) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = 0.070$ ค่าสถิติ $t = 1.417$ และค่า Sig. = 0.157 สูงกว่า

0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า Cost ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลกระทบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการ (Network externalities and critical mass) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = 0.094$ ค่าสถิติ $t = 1.944$ และค่า Sig. = 0.053 สูงกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า Network externalities and critical mass ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ (Security and trust in mobile payment systems) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = 0.038$, ค่าสถิติ $t = -2.885$ และค่า Sig. = 0.434 สูงกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า Security and trust in mobile payment systems ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น (Use situation) มีอิทธิพลต่อการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ จากผลการวิเคราะห์ค่า $b = -0.144$ ค่าสถิติ $t = 0.783$ และค่า Sig. = 0.003 ต่ำกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่า Use situation มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.29

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค

ปัจจัยสำคัญสำหรับ การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
X1 ประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ	✓	
X2 การเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม	✓	
X3 ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน		✓
X4 ราคาค่าบริการ		✓
X5 ผลกระทบอื่นๆที่มีผลต่อการใช้บริการ		✓
X6 ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ		✓
X7 การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น	✓	

ที่มา : จากการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

หมายเหตุ: ยอมรับ หมายถึง มีผลต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
ปฏิเสธ หมายถึง ไม่มีผลต่อมีผลต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่