

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง

การทำวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในลักษณะการสำรวจ และทำการเปรียบเทียบเชิงปริมาณของกลุ่มประชากรทั่วไป ที่ใช้บริการทำธุรกรรมการเงินผ่านมือถือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มประชากรที่สมัครใช้บริการ “SCB EASY NET” ของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 15 – 50 ปีขึ้นไป ดังนี้

การกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรในการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากธนาคารไทยพาณิชย์สาขาบางเขนโดยใช้ตารางสถิติและสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) โดยสามารถกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + N)e^2}$$

- เมื่อ n แทน ขนาดของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
N แทน ขนาดของประชากร
e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นหากพิจารณาแทนค่าจากกลุ่มประชากรที่สมัครใช้บริการธนาคารบนมือถือจำนวน 232,758 คน จากสถิติธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อปี 2551 จะแสดงได้จากสูตรข้างต้น Taro, Yamane, (1967) ได้ดัดแปลงสูตรโดยประมาณค่าดังนี้

$$300 = \frac{232,758}{(1 + 232,758)e^2}$$

$$1 + 232,758e^2 = \frac{232,758}{300}$$

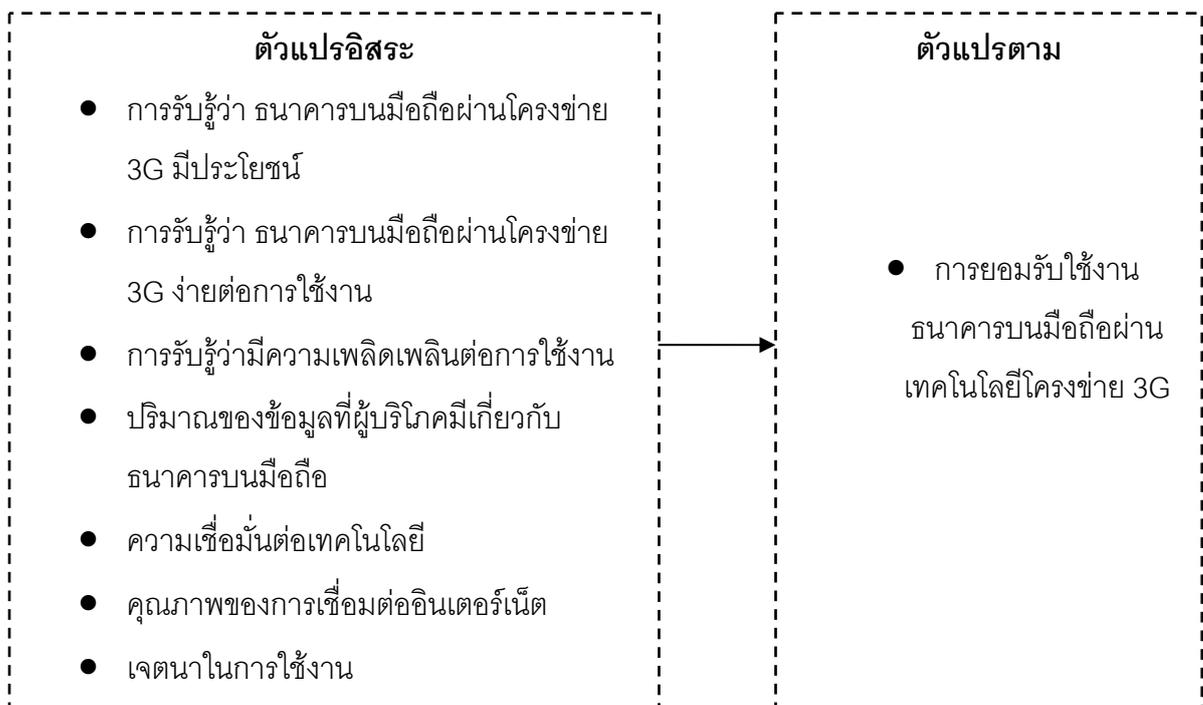
$$\frac{1 - 232,758}{300} = 232,758e^2$$

$$e = \sqrt{\frac{1 - 232,758}{300 \cdot 232,758}}$$

$$e = 0.057$$

ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน เท่ากับ 0.057 หรือ ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 94%

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา



3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check-list)
- 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)
- 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและคำถามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (5 Likert Scale)
- 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะหรือกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลโดยในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ บทความจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร งานเขียน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ
2. การเก็บข้อมูล โดยทำการสอบถามด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยในการใช้ธนาคารบนมือถือ ซึ่งต้องอาศัยการวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลตามหลักการนำเสนอ เป็นรูปแบบกราฟและตารางแสดงผลการวิจัย
2. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pilot test) กับประชากรที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ท่าน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของของครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha)

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองแจกกับกลุ่มเป้าหมาย ผลที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมเท่ากับ .938 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1

ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	37

3.6 การให้คะแนนตัวแปร

การให้คะแนนตัวแปรของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามวิธีการวัดแบบ Rating scale ของลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) โดยกำหนดช่วงของระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็น และนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาจัดช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายของแต่ละระดับความคิดเห็น เพื่อให้สามารถแยกระดับความคิดเห็นได้ 5 ระดับ จึงกำหนดความกว้างของแต่ละระดับโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำความกว้างของอันตรภาคชั้นที่คำนวณได้มากำหนดเป็นค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็น ซึ่งดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

ระดับความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ย และระดับการแปลความหมาย

ระดับความคิดเห็น	ระดับค่าคะแนน	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับการแปลความหมาย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.21-5.00	มากที่สุด
เห็นด้วยมาก	4	3.41-4.20	มาก
เฉยๆ	3	2.61-3.40	ปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	2	1.81-2.60	น้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.7 ระยะเวลาในการวิจัย

เริ่มทำการศึกษาดังแต่ภาคเรียนการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ถึง ภาคเรียนการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2552

3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยทำการส่งแบบฟอร์มแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้นำเอาแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด หลังจากนั้นจึงดำเนินการประมวลผล

3.9 สมมติฐานการวิจัย

ในงานศึกษานี้ผู้ศึกษาได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาเป็นกรอบในการกำหนดสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived usefulness: PU)

จากกรอบแนวความคิดของ TAM ที่ได้กล่าวไว้ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่า การใช้ระบบพิเศษใดๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน (Fred D. Davis, 1989) งานวิจัยหลายๆงานวิจัยก่อนหน้าก็ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อเจตนาในการใช้งาน ตามกรอบของ TAM เช่น งานวิจัยของ (Davis et al., 1989; Mathieson, 1991; Davis and Venkatesh, 1996; Gefen and Straub, 2000; Al-Gahtani, 2001) ซึ่งผลของงานวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุนแนวความคิดว่าการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน และการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลกระทบต่อเจตนาในการใช้งาน ดังนั้นในงานศึกษานี้จึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1): การรับรู้ว่าคุณภาพการบริการบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีประโยชน์ มีผลบวกต่อเจตนาในการใช้งาน คุณภาพการบริการบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

$$H_0: B_{PU} = 0$$

$$H_1: B_{PU} \neq 0$$

2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use : PEOU)

จากกรอบแนวความคิดของ TAM ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานหมายถึงระดับความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่า การใช้งานระบบพิเศษใดๆไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน ซึ่งก็คือ การใช้งานง่าย (Fred D. Davis, 1989) งานวิจัยต่างๆได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน เช่นงานวิจัยของ June Lu, hang Liu, Chun-Sheng Yu, and Kanliang Wang (2007), Chun-Hsiung Liao and Chun-Wang Tsou (2008) และ Ing-Long Wu and Jian-Liang Chen (2005) จากงานวิจัยหลายๆงานวิจัยดังกล่าว ในงานศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานในเรื่องการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการบนโครงข่าย 3G ง่ายต่อการใช้งาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 (H2): การรับรู้ว่าคุณภาพการบริการบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ง่ายต่อการใช้งาน มีผลบวกต่อการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีประโยชน์

$$H_0: B_{PEOU} = 0$$

$$H_1: B_{PEOU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 3 (H3): การรับรู้ว่าคุณภาพการบริการบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ง่ายต่อการใช้งาน มีผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน คุณภาพการบริการบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

$$H_0: B_{PEOU} = 0$$

$$H_1: B_{PEOU} \neq 0$$

3. การรับรู้ว่ามีคามเพลิดเพลินต่อการใช้งาน (Perceived enjoyment : PE)

สมมติฐานที่ 4 (H4): การรับรู้ว่าธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความเพลิดเพลินต่อการใช้งาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ว่า ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีประโยชน์

$$H_0: B_{PE} = 0$$

$$H_1: B_{PE} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 5 (H5): การรับรู้ว่าธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความเพลิดเพลินต่อการใช้งาน มีผลกระทบต่อการรับรู้ว่า ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ง่ายต่อการใช้งาน

$$H_0: B_{PE} = 0$$

$$H_1: B_{PE} \neq 0$$

4. ปริมาณของข้อมูลที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ (Amount of information consumers : AIC)

ปริมาณของข้อมูลเกี่ยวกับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ทั้งในเรื่องของการใช้งานซึ่งเป็นเรื่องใหม่ของผู้บริโภค รวมทั้งข้อดีและข้อเสียที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้งานธนาคารบนมือถือ

สมมติฐานที่ 6 (H6): ปริมาณของข้อมูลที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยี
โครงข่าย 3G มีผลบวกในการยอมรับของผู้บริโภคเกี่ยวกับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยี
โครงข่าย 3G

$$H_0: B_{AIC} = 0$$

$$H_1: B_{AIC} \neq 0$$

5. ความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี (Technology trust : TRUST)

ในเรื่องความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจของบุคคลใตุนั้น ในหลายๆงานวิจัยได้มีการศึกษาถึงเรื่องนี้ว่าส่งผลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ หรือการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานอย่างไรบ้าง โดยหลักๆมักจะพิจารณาเป็นในแง่ของความปลอดภัย (Security), ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทำงานของเทคโนโลยี เป็นต้น ในงานศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 7(H7): ความเชื่อมั่นต่อ Mobile banking บนโครงข่าย 3G มีผลบวกต่อทัศนคติ
ในการใช้งาน ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

$$H_0: B_{TRUST} = 0$$

$$H_1: B_{TRUST} \neq 0$$

6. คุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Quality of Internet connection : QIC)

สมมติฐานที่ 8 (H8): คุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีผลบวกต่อทัศนคติในการใช้งาน
ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

$$H_0: B_{QIC} = 0$$

$$H_1: B_{QIC} \neq 0$$

3.8.7 ทศนคติในการใช้งาน (Attitude toward using : A)

ตามกรอบแนวคิดของ TAM นั้น ทศนคติในการใช้งานเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อเจตนาในการใช้งาน (Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw, 1989) การศึกษาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทศนคติในการใช้งานกับเจตนาในการใช้งานว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจเพื่อที่จะได้สามารถคาดเดาพฤติกรรมการใช้งานอาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ได้ หลายๆงานวิจัยก็ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว เช่น งานวิจัยของ June Lu, Chang Liu, Chun-Sheng Yu, and Kanliang Wang (2008) และ Ming-Chi Lee (2009) ดังนั้นในงานศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานระหว่างความสัมพันธ์ดังกล่าวดังนี้

สมมติฐานที่ 9 (H9): เจตนาในการใช้งานอาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ส่งผลกระทบต่อทศนคติในการใช้งาน อาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

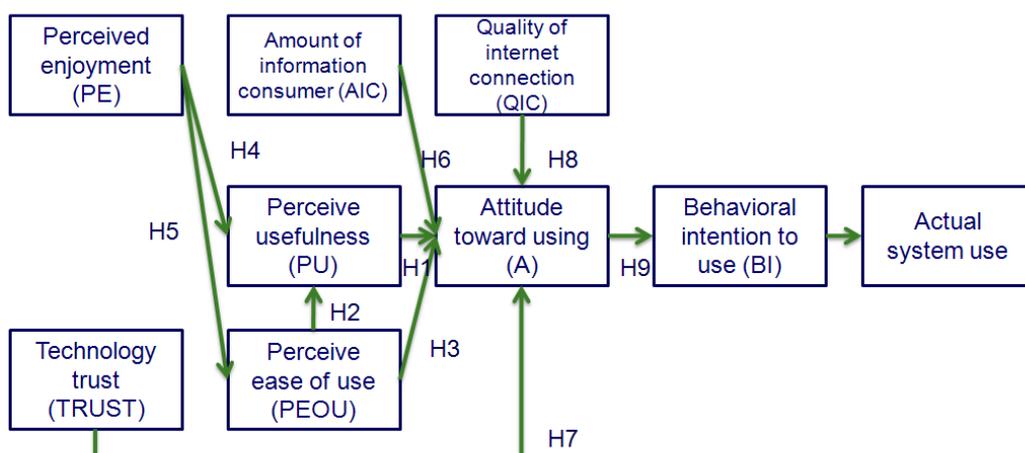
$$H_0: B_A = 0$$

$$H_1: B_A \neq 0$$

3.8.8 เจตนาในการใช้งาน (Behavioral intention to use : BI)

เจตนาในการใช้งานเป็นผลรวมระหว่างทศนคติในการใช้งาน และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยที่บุคคลใดๆก็ตามมีเจตนาในการใช้งานสิ่งหนึ่งสิ่งใด ก็เป็นเพราะเกิดจากทศนคติที่ดีต่อการใช้งานสิ่งเหล่านั้น และเกิดจากการรับรู้ว่าสิ่งเหล่านั้นมีประโยชน์ โดยเชื่อว่าสิ่งเหล่านั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสรุปก็คือ ไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะสร้างความรู้สึกในเชิงบวกหรือลบ ย่อมก่อให้เกิดผลโดยตรงต่อเจตนา (Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw, 1989) ซึ่งตามกรอบแนวคิดของ TAM นั้น เจตนาในการใช้งานก็ส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงโดยสรุปแล้วสามารถแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1 สมมติฐานในงานวิจัยต่อแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



นอกจากนั้นในงานศึกษาคั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ หนาकारบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ซึ่งข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษาประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, รายได้ และอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับหนาकारบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

สมมติฐาน: 10 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการหนาकारบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความแตกต่างกันตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามเพศ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการหนาकारบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อไม่แตกต่างกันตามเพศ

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการหนาकारบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อแตกต่างกันตามเพศ

2. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

สมมติฐาน: 11 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความแตกต่างกันตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามอายุ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อไม่แตกต่างกันตามอายุ

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อแตกต่างกันตามอายุ

3. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G

สมมติฐาน: ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความแตกต่างกันตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามรายได้

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ ธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G มีประโยชน์ที่มีต่อการยอมรับธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อไม่แตกต่างกันตามรายได้

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีประโยชน์ที่มีต่อการยอมรับธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อแตกต่างกันตามรายได้

4. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

สมมติฐาน: 12 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความแตกต่างกันตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามระดับการศึกษา

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

5. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อการ ยอมรับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

สมมติฐาน: 13 ค่าเฉลี่ยความระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความแตกต่างกันตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

สมมติฐาน: 14 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G มีความแตกต่างกันตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ตามอาชีพ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G แต่ละข้อแตกต่างกันตามอาชีพ

3.10 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จึงนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

3.10.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.10.2 สถิติเชิงอนุมาน

1. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา โดยที่ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทุกตัวเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่มีระดับการวัดเป็นแบบช่วง (Interval) หรือแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่อยู่ในรูปของสมการเส้นตรง ทำให้สามารถอธิบายตัวแปรอิสระแต่ละตัวได้ว่าตัวแปรใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G และสามารถอธิบายระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อการยอมรับ ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G.

2. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ต้องการศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ Mobile banking บนโครงข่าย 3G โดยจำแนกตามสถานภาพโดยทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้ และอาชีพ โดยใช้วิธี T-Test และ One-Way Anova ซึ่งแต่ละวิธีนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลที่ต้องการทดสอบ