

# คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นายไชยณัฐพงศ์ พลโยธี<sup>1</sup> และ รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ้า<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คน 400 โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test , One-way analysis of variance (One-way ANOVA), Least Significant Difference (LSD) และ Chi-square

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-ปี 25 มีอาชีพ นักเรียนมี นักศึกษา/รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000บาท และมีรายได้จากที่บ้าน ใช้บริการ ผาก - ถอนแบบไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในการ ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดทุกครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคาร ใช้เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีดต่ำกว่า นาที 1 ใช้เครื่องพิมพ์ดีด เนื่องจากไม่ต้องเขียนเอกสารทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีดด้วยตัวเอง คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าทุกด้านมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ อาชีพ ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องพิมพ์ดีดที่ใช้บริการบ่งชี้ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด สาเหตุที่ใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด และผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีดมีผลต่อคุณภาพ (ร้อยละ 25.48) ในการใช้งาน และความเชื่อถือได้ ของการให้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้าน ความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานและด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีเพียงรายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด

คำสำคัญ : คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ เครื่องพิมพ์ดีด

## QUALITY AND RELIABILITY OF SIMPLE Q SERVICE OF BANK OF AYUDHYA PUBLIC CO., LTD. AT RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Mr. Chaiyanutpong Polyotee and Associate Professor Wasun Khan-Am

### ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the quality and reliability of Simple Q service of Bank of Ayudhya Public Co., Ltd. at Rajamangala University of Technology Thanyaburi Branch. The sample consisted of 400 participants who were the users of Simple Q service of Bank of Ayudhya Public Co., Ltd. at Rajamangala University of Technology Thanyaburi Branch. Descriptive statistics used for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation while inferential statistics

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

included Independent Samples t-test , One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) , Least Significant Difference (LSD), and Chi-square.

The results revealed that the majority of the participants were female with ages ranging from 20 to 25 years old. The occupations were mostly the students, and the average monthly income ranged from 5,000 to 10,000 Baht, which was from their families. Most of them used deposit-withdraw service and transfer money without filling out the form. Moreover, these participants used the service of Simple Q every time they came to use the bank's services, and the time duration spent for using the service was below a minute. The reason they used the Simple Q machine was that they did not have write any transaction document on the machine by themselves. Furthermore, the quality and reliability regarding an efficiency of the Simple Q service of Bank of Ayudhya Public Co., Ltd. at Rajamangala University of Technology Thanyaburi Branch were high in every aspect.

According to the hypothesis testing, the results showed that different genders, ages, occupations, sources of income, the services of the Simple Q which were often used, frequency of use, time duration spent for using the service, reasons for using the service, and the Simple Q service users did not differently affect the quality and reliability of the Simple Q service in terms of appropriateness, accuracy, safety, and compliance. In contrast, the different monthly income affected the quality and reliability of the Simple Q service differently.

**Keywords:** quality, reliability, simple q service

## บทนำ (Introduction)

วิวัฒนาการและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเครือข่ายของคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะพัฒนาการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อวงจรชีวิตการทำงานของสังคมมนุษย์ให้เปลี่ยนไปจะเห็นได้ว่าการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมากมายทั้งทางด้านธุรกิจด้านการเงินการธนาคารซึ่งถือว่าการวางรากฐานในการพัฒนาการด้านต่างๆของการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้กับงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดปัจจุบันมีสถาบันการเงินอยู่เป็นจำนวนมาก สถาบันการเงินต่างมีการแข่งขันกันเพื่อมุ่งมั่นสู่ความเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรที่ได้รับความชื่นชมมากที่สุดโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายในแต่ละประเภทและบริการที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้า

ปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์กลับมาสู่สาขาอีกครั้งโดยเฉพาะการลงทุนนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินให้สั้นลงใช้เวลาอันน้อยที่สุดแต่สะดวกรวดเร็วถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เสมือนเป็น First Impression ที่ดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเข้ามาใช้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่องหากย้อนดูในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมาบางธนาคารเริ่มมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการผ่านสาขาให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นพร้อมกับการทำโฆษณาทางโทรทัศน์ควบคู่ไปด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจึงได้นำเครื่องซิมเปลคิวมาให้บริการกับลูกค้าที่มาทำธุรกรรมในธนาคารเพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการของลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ต้องการกรอกข้อมูลบัญชีแบบฟอร์มเพียงรูดสมุดคู่ฝาก บัตร ATM หรือบัตรประชาชน ระบบจะดึงข้อมูลส่งผ่านไปยังพนักงานเคาน์เตอร์โดยตรง แม้จะทำให้ลูกค้ามีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการแต่ก็มีลูกค้าบางกลุ่มที่ยังไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการเครื่องซิมเปลคิวว่าข้อมูลมีความถูกต้องและมีความปลอดภัยมากนักน้อยเพียงใด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2533) คุณภาพ (รัชกุล เปรื่องการ, 2548) (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ในการใช้งาน (สุชาติดา มะโนทัย, 2539) และความเชื่อถือได้ (“Software Quality ตามมาตรฐาน ISO9126”) (อโศก ศรีสวัสดิ์, 2546) ของการใช้บริการเครื่องซิมเปลคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่าเครื่องดังกล่าวช่วยเพิ่มความสะดวกและลดเวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่าบริการแบบเดิมหรือไม่ และข้อมูลของผู้รับบริการมีความมั่นคงปลอดภัยมากนักน้อยเพียงใด โดยอ้างอิงถึงมาตรฐาน ISO/IEC 9126 ซึ่งเป็นเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการวัดคุณภาพซอฟต์แวร์ ในการศึกษาคุณภาพในการใช้งานและเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปลคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในครั้งนี้

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงในการทำธุรกรรมทางการเงิน

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

### ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ไม่ทราบจำนวนผู้ใช้งานที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้ตารางการสุ่มของยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก ณ บริเวณที่มีผู้มาใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโคว

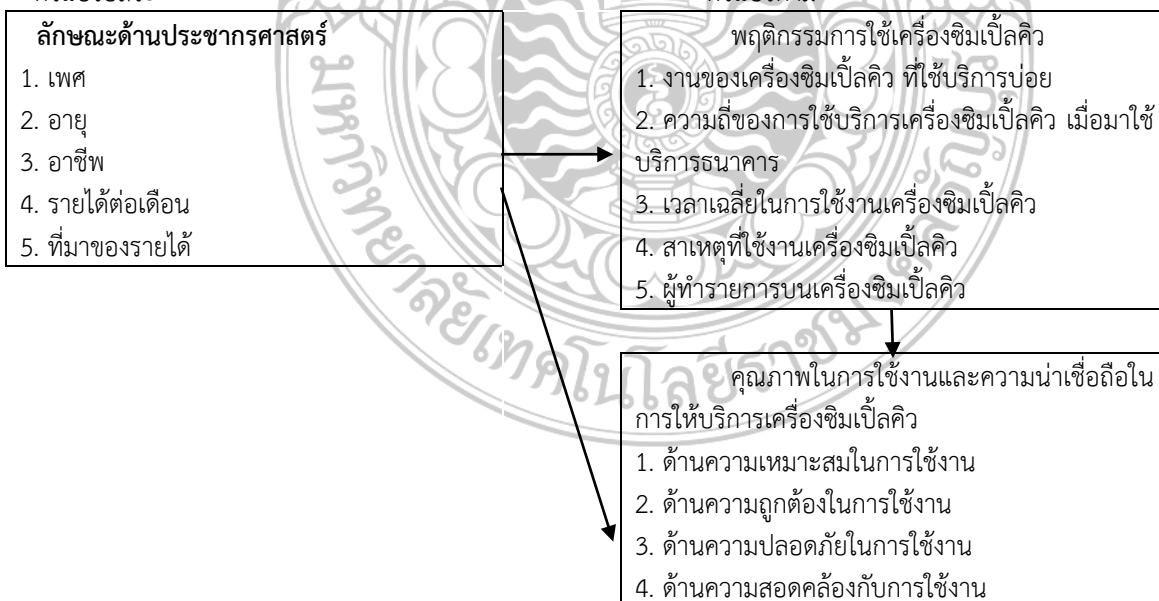
### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้การประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
2. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ลิโคว
3. พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ลิโคว ที่แตกต่างกันส่งผลให้การประเมินคุณภาพการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิโควของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

## วิธีการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 เป็นการทดสอบว่าข้อมูลที่ถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มเป็นพวกได้หลายกลุ่มหลายพวกนั้นแตกต่างกันไปจากความถี่ที่คาดหวังหรือความถี่ที่เป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่า Independent Samples t-Test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 109)

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

2.4 หลังจากพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการดังนี้ ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550:333)

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพศที่มีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้	t.	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	-0.384	0.701
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	0.093	0.926
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.305	0.760
ด้านความสอดคล้องการใช้งาน	0.882	0.378

จากตารางพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้	อายุ	อาชีพ	รายได้	ที่มาของรายได้
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	F	0.802	0.936	0.798
	sig	0.494	0.423	0.496
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	F	0.568	0.857	1.570
	sig	0.636	0.464	0.196
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	F	0.190	0.261	1.016
	sig	0.903	0.853	0.386
ด้านความสอดคล้องการใช้งาน	F	0.831	1.754	3.469
	sig	0.477	0.155	0.016*

จากตารางพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ด้านความสอดคล้องของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพศที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้	$\chi^2$	Sig.
บริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อย	2.753	0.431
ความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร	1.996	0.158
เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด โดยเฉลี่ย	9.465	<b>0.009**</b>
สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด	1.252	0.741
ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด	0.001	0.969

\*\*นัยสำคัญ 0.01

จากตารางพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ดีด	อายุ	อาชีพ	รายได้	ที่มาของรายได้	
บริการเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อย	$\chi^2$	100.860	170.731	89.230	140.027
	sig	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ความถี่ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด	$\chi^2$	16.509	61.166	26.684	29.109
	sig	0.001**	0.000**	0.000*	0.000**
เวลาในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด	$\chi^2$	15.541	26.266	24.615	65.253
	sig	0.016*	0.000**	0.000**	0.000**
สาเหตุที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีด	$\chi^2$	68.772	94.907	53.061	86.717
	sig	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด	$\chi^2$	10.499	25.703	6.510	16.922
	sig	0.015*	0.000**	0.089	0.001**

\*นัยสำคัญ 0.05

\*\*นัยสำคัญ 0.01

จากตารางพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อย อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร อายุมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด อายุมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

อาชีพมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อย อาชีพมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร อาชีพมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด อาชีพมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด อาชีพมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อย รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด รายได้ต่อเดือนรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ที่มาของรายได้ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีดที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อย ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด โดยเฉลี่ย

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้ซิมเป็ลคิวที่ส่งผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้		บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ที่ใช้ บริการบอย	ความถี่ในการใช้ บริการเครื่องซิมเป็ลคิว	เวลาในการใช้ บริการเครื่องซิมเป็ลคิว	สาเหตุที่ใช้ เครื่องซิมเป็ลคิว	ผู้ทำรายการ บนเครื่องซิมเป็ลคิว
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	F	1.511		2.185	0.213	
	sig	0.211	0.148	0.114	0.887	0.419
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	F	0.247		0.336	0.059	
	sig	0.863	0.241	0.715	0.981	0.420
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	F	1.061		0.004	0.991	
	sig	0.366	0.201	0.996	0.397	0.100
ด้านความสอดคล้องการใช้งาน	F	1.036		0.402	0.216	
	sig	0.377	0.195	0.670	0.885	0.147

จากตารางพบว่า พฤติกรรมการใช้ซิมเป็ลคิวที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเป็ลคิว ที่ใช้บริการบอย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเป็ลคิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ด้านความถูกต้องในการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเป็ลคิว ที่ใช้บริการบอย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเป็ลคิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเป็ลคิว ที่ใช้บริการบอย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเป็ลคิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเป็ลคิว ที่ใช้บริการบอย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเป็ลคิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเป็ลคิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้น รายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเป็ลคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าลูกค้าอาจยังไม่มีความมั่นใจในการทำธุรกรรม ด้วยยอดเงินที่สูงผ่านเครื่องซิมเป็ลคิว มากเท่าที่ควร

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะต่อเครื่องซิมเป็ลคิว โดยตรงเพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด
2. จากการค้นคว้าในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

## บทสรุป (Conclusion)

เพศ อายุ อาชีพ ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ที่ให้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ 3 มิติ สาเหตุที่ใช้งานเครื่องพิมพ์ 3 มิติ และผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ 3 มิติ มีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ ของการให้บริการเครื่องพิมพ์ 3 มิติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานและด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีเพียงรายได้ต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้งานเครื่องพิมพ์ 3 มิติ

## เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ = สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2533. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ : การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชกุล เป็รื่องการ. 2548. ตัวแบบการประเมินคุณภาพเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย. ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพ : พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด.
- สุชาดา มะโนทัย. 2539. พฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ. วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อโศก ศรีสวัสดิ์. 2546. การพัฒนาและหาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- “Software Quality ตามมาตรฐาน ISO9126,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [https://sites.google.com/site/cs284team11/project-updates/software quality tammatrthaniso9126](https://sites.google.com/site/cs284team11/project-updates/software%20quality%20tammatrthaniso9126). [สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2555]

