

คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการ
เครื่องซีมเปิดคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

QUALITY AND RELIABILITY OF SIMPLE Q SERVICE
OF BANK OF AYUDHYAPUBLIC CO., LTD.
AT RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
THANYABURI BRANCH



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการ
เครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ไชยณัฐพงศ์ พลโยธี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Quality and Reliability of Simple Q Service of Bank of Ayudhya
Public Co., Ltd. at Rajamangala University of Technology
Thanyaburi Branch

ชื่อ - นามสกุล นายไชยณัฐพงศ์ พลโยธี
วิชาเอก ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์อ้วนสันต์ กันอ่ำ, วท.ม.
ปีการศึกษา 2555


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร, Ph.D.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิรัตน์ อินทร์หม้อ, D.Tech.sc.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อ้วนสันต์ กันอ่ำ, วท.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อ - นามสกุล	นายไชยฉัฐพงศ์ พลโยธี
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ่ำ, วท.ม.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิดธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คน 400 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ 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 ปี 25-20 มีอาชีพนักเรียนบาท 10,000-5,000 นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน/ และมีรายได้จากที่บ้าน ใช้บริการ ฝากถอน - โอนแบบไม่กรอกแบบฟอร์ม ใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ทุกครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคาร ใช้เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ลิควิด ต่ำกว่า นาที 1 ใช้เครื่องพิมพ์ลิควิด เนื่องจากไม่ต้องเขียนเอกสารทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิควิดด้วยตัวเอง คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าทุกด้านมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ อาชีพ ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องพิมพ์ลิควิด ที่ใช้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ลิควิด สาเหตุที่ใช้งานเครื่องพิมพ์ลิควิด และผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิควิดที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกันในด้าน ความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานและด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีเพียงรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้งานเครื่องพิมพ์ลิควิดที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ เครื่องพิมพ์ลิควิด

Independent Study Title	Quality and Reliability of Simple Q Service of Bank of Ayudhya Public Co., Ltd. at Rajamangala University of Technology Thanyaburi Branch
Name-Surname	Mr. Chaiyanutpong Polyotee
Major Subject	Information Systems
Independent Study Advisor	Associate Professor Wasun Khan-Am, M.S.
Academic Year	2012

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 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 Simples 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

กิตติกรรมประกาศ

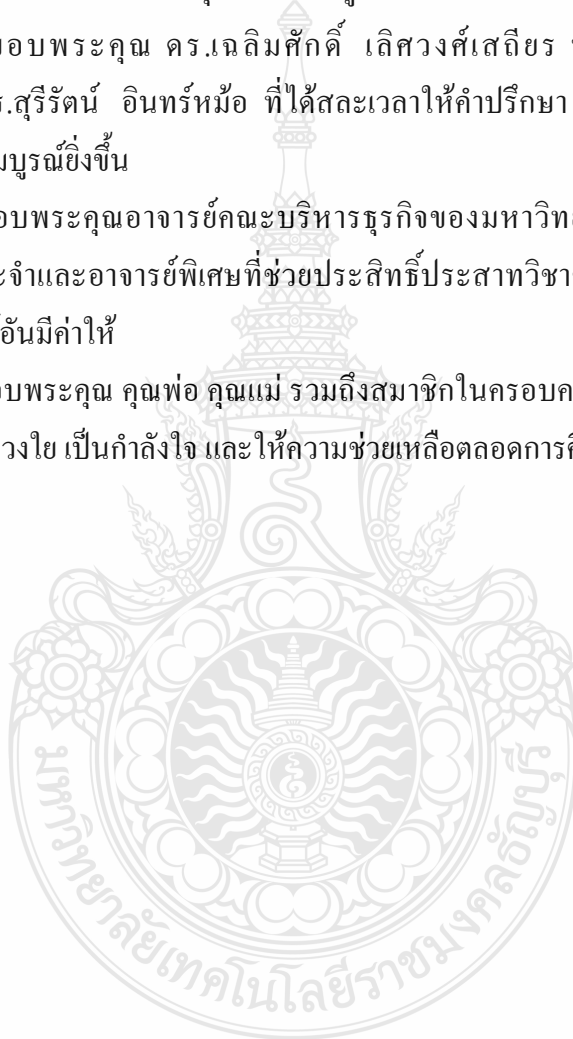
การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์วสันต์ กั่นอำ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำและ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างเอาใจใส่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้การค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วง ไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริรัตน์ อินทร์หม้อ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จนการ ค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี ทั้งอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และ ถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมถึงสมาชิกในครอบครัว และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ISY 54 ทุกคนที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษา

ไชยณัฐพงศ์ พลโยธี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ประวัติวิชาการกรุงศรีอยุธยา	6
2.2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่อง simple Q	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์	11
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	11
2.6 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 9126	13
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	21
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4.2 ผลการวิเคราะห์	26
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	88
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	91
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	91
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	95
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น	100
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	26
4.2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	27
4.3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	27
4.4 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	28
4.5 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่มาของรายได้.....	28
4.6 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิ้วของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด.....	29
4.7 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิ้วของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิ้ว.....	30
4.8 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิ้วของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิ้ว.....	30
4.9 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิ้วของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิ้ว.....	31
4.10 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิ้วของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิ้ว.....	31
4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความเหมาะสมในการใช้งาน.....	32
4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความถูกต้องในการใช้งาน.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความปลอดภัยในการใช้งาน.....	34
4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสอดคล้องในการใช้งาน.....	35
4.15 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามเพศ.....	36
4.16 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามอายุ.....	37
4.17 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	39
4.18 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	40
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการ ใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรี อยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความสอดคล้องกับ การใช้งาน เป็นรายคู่.....	41
4.20 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตาม ที่มาของรายได้.....	43
4.21 แสดงความสัมพันธ์เพศกับบริการของเครื่องพิมพ์สี ที่ให้บริการบ่อย.....	44
4.22 แสดงความสัมพันธ์เพศกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร.....	45
4.23 แสดงความสัมพันธ์เพศกับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์สี.....	46
4.24 แสดงความสัมพันธ์เพศกับสาเหตุที่ให้บริการเครื่องพิมพ์สี.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 แสดงความสัมพันธ์เพศกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว.....	48
4.26 แสดงความสัมพันธ์อายุกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ให้บริการบ่อย.....	49
4.27 แสดงความสัมพันธ์อายุกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร.....	50
4.28 แสดงความสัมพันธ์อายุกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย.....	51
4.29 แสดงความสัมพันธ์อายุกับสาเหตุที่ให้บริการเครื่องซิมเปิดคิว.....	52
4.30 แสดงความสัมพันธ์อายุกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว.....	53
4.31 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ให้บริการบ่อย.....	54
4.32 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร.....	55
4.33 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย.....	56
4.34 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับสาเหตุที่ให้บริการเครื่องซิมเปิดคิว.....	57
4.35 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว.....	58
4.36 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ให้บริการบ่อย.....	59
4.37 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร.....	60
4.38 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย.....	61
4.39 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับสาเหตุที่ให้บริการเครื่องซิมเปิดคิว.....	62
4.40 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว.....	63
4.41 แสดงความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ให้บริการบ่อย.....	64
4.42 แสดงความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร.....	65
4.43 แสดงความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย.....	66
4.44 แสดงความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับสาเหตุที่ให้บริการเครื่องซิมเปิดคิว.....	67
4.45 แสดงความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.46 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามบริการของเครื่องพิมพ์ลิคว ที่ให้บริการบ่อย.....	69
4.47 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว เมื่อมาใช้บริการธนาคาร.....	71
4.48 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์ลิคว.....	73
4.49 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามสาเหตุที่ใช้งานเครื่องพิมพ์ลิคว.....	74
4.50 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิคว.....	76
4.51 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการ เครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์.....	77
4.52 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ลิคว ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	78
4.53 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการ เครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามพฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ลิคว.....	79

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิวัฒนาการและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเครือข่ายของคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะพัฒนาการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อวงจรชีวิตการทำงานของสังคมมนุษย์ให้เปลี่ยนไปจะเห็นได้ว่าการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมากมายทั้งทางด้านธุรกิจด้านการเงินการธนาคารซึ่งถือว่าเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาการด้านต่างๆของการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้กับงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดปัจจุบันมีสถาบันการเงินอยู่เป็นจำนวนมาก สถาบันการเงินต่างมีการแข่งขันกันเพื่อมุ่งมั่นสู่ความเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรที่ได้รับความนิยมชมชอบมากที่สุดโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายในแต่ละประเภทและบริการที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้า

ปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์กลับมาสู่สาขาอีกครั้ง โดยเฉพาะการลงทุนนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินให้สั้นลงใช้เวลาน้อยที่สุดแต่สะดวกรวดเร็วถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เสมือนเป็น First Impression ที่ดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเข้ามาใช้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่องหากย้อนดูในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมาบางธนาคารเริ่มมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการผ่านสาขาให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นพร้อมกับการทำโฆษณาทางโทรทัศน์ควบคู่ไปด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจึงได้นำเครื่องซิมเปิดคิวมาให้บริการกับลูกค้าที่มาทำธุรกรรมในธนาคารเพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการของลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลบัญชีในแบบฟอร์ม เพียงรูดสมุดคู่ฝาก บัตร ATM หรือบัตรประชาชน ระบบจะดึงข้อมูลส่งผ่านไปยังพนักงานเคาน์เตอร์โดยตรง แม้จะทำให้ลูกค้ามีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการแต่ก็มีลูกค้าบางกลุ่มที่ยังไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวว่าข้อมูลมีความถูกต้องและมีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่าเครื่องดังกล่าวช่วยเพิ่มความสะดวกและลดเวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่าบริการแบบเดิมหรือไม่ และข้อมูลของผู้รับบริการมีความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเพียงใด โดยอ้างอิงถึงมาตรฐาน

ISO/IEC 9126 ซึ่งเป็นเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการวัดคุณภาพซอฟต์แวร์ ในการศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์เขียวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์เขียวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องพิมพ์เขียวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ต้องการทดสอบสมมติฐานดังนี้

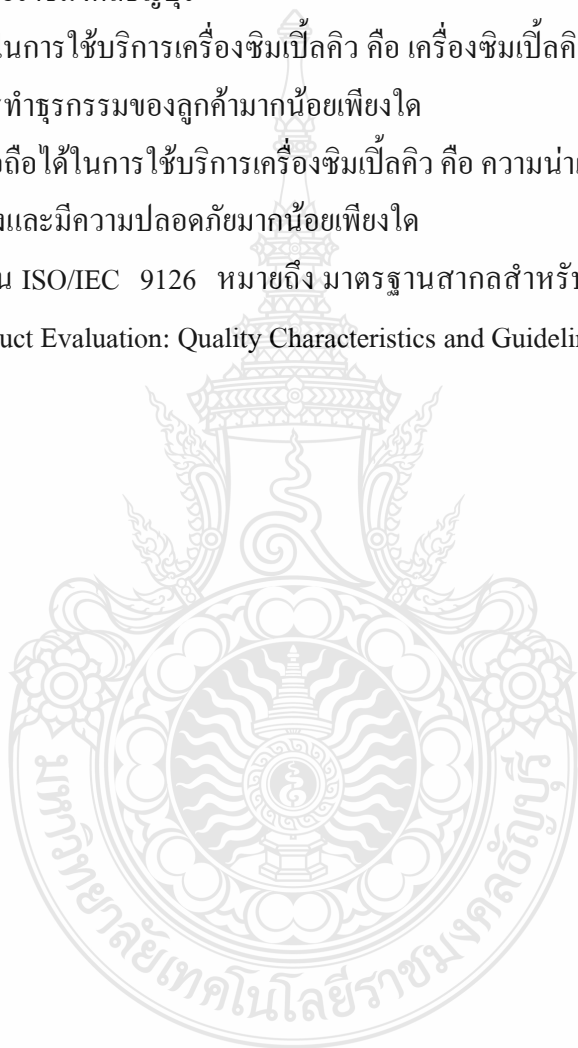
1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้การประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือของการใช้บริการเครื่องพิมพ์เขียวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
2. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์เขียว
3. พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์เขียว ที่แตกต่างกันส่งผลให้การประเมินคุณภาพการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์เขียวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษากลุ่มประชากร ผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์เขียวธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

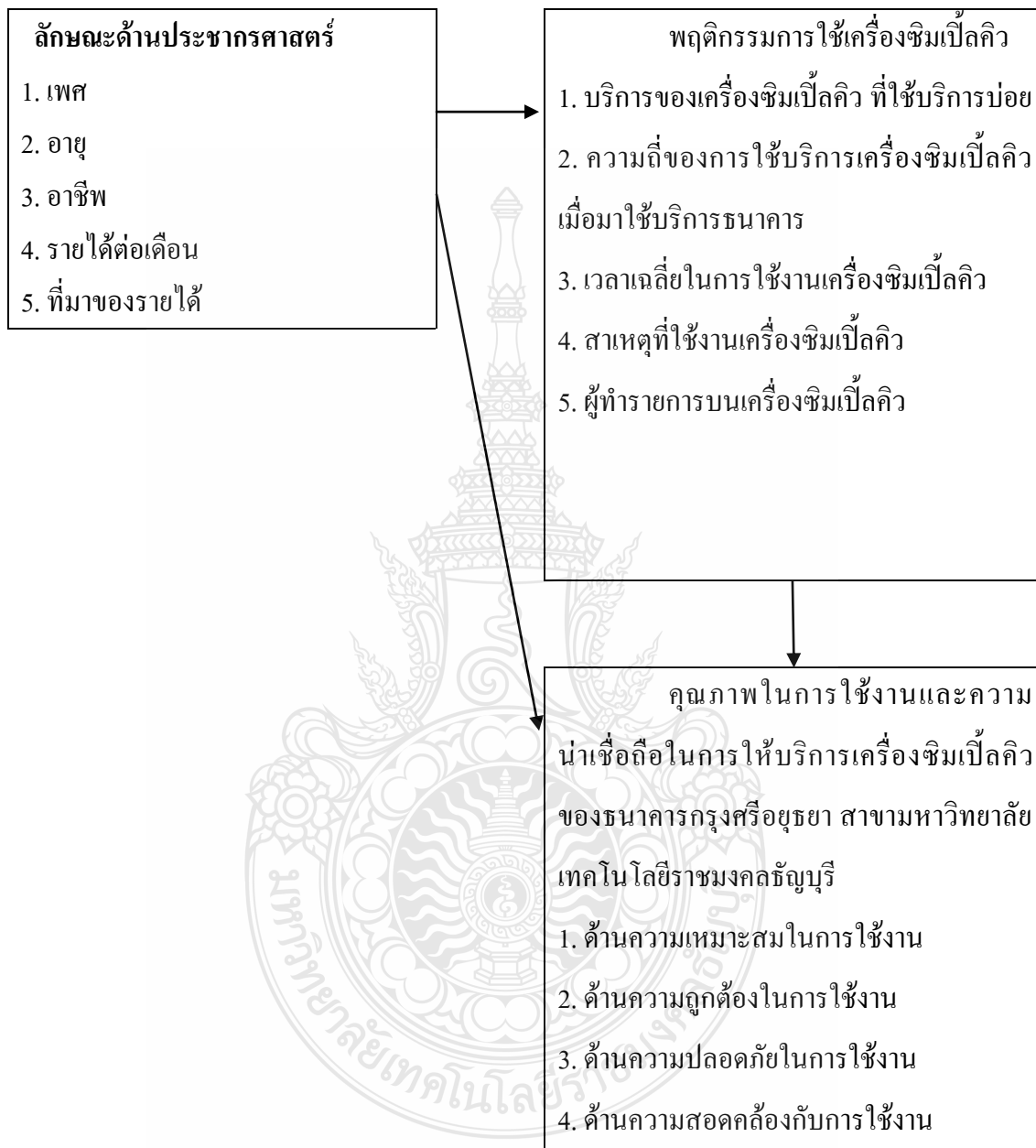
1. คุณภาพคือการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เครื่องซิมเปิดคิว คือ เครื่องทำรายการอัตโนมัติผ่านเครื่องออกบัตรคิว
3. ผู้ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวคือ ผู้ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. คุณภาพในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว คือ เครื่องซิมเปิดคิวช่วยเพิ่มความสะดวกและสามารถลดเวลาในการทำธุรกรรมของลูกค้าไม่น้อยเพียงใด
5. ความเชื่อถือได้ในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว คือ ความน่าเชื่อถือของเครื่องซิมเปิดคิวว่าข้อมูลมีความถูกต้องและมีความปลอดภัยไม่น้อยเพียงใด
6. มาตรฐาน ISO/IEC 9126 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับการวัดคุณภาพซอฟต์แวร์ เรียกว่า Software Product Evaluation: Quality Characteristics and Guidelines for their Use



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงในการทำธุรกรรมทางการเงิน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาในหัวข้อเรื่อง “คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์เลเซอร์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา
2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องพิมพ์เลเซอร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
6. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 9126
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (BAY) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีฐานเงินฝาก สินทรัพย์และสินเชื่อใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศและเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล

เมื่อ 3 มกราคม 2550 จีอี มัชนีซึ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อรายย่อยชั้นนำของโลกได้บรรลุข้อตกลงการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจและความเชื่อมั่นในธนาคารฯ โดยมีเป้าหมายที่จะยกระดับการผสมผสานความสามารถทางธุรกิจของสององค์กรเพื่อให้ธนาคารฯ เป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรชั้นนำของประเทศไทย

14 กุมภาพันธ์ 2551 ธนาคารฯ เข้าซื้อกิจการบริษัท จีอีแคปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (GECAL) เสร็จสมบูรณ์ โดย ณ วันโอนกิจการ GECAL มีสินทรัพย์รวม 78,010 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อสุทธิรวม 75,283 ล้านบาท ซึ่งส่งผลให้พอร์ตสินเชื่อของธนาคารฯเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 17 ณ วันโอนกิจการ และต่อมา GECAL เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อยุธา แคปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL)

8 เมษายน 2552 ธนาคารฯดำเนินการเข้าซื้อหุ้นธนาคาร เอไอจีเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) (AIGRB) และ บริษัท เอไอจี คาร์ดี (ประเทศไทย) จำกัด (AIGCC) เสร็จสมบูรณ์ ในราคารวม 1,605 ล้านบาทโดยทำให้ธนาคารฯมีสินทรัพย์เพิ่มขึ้นประมาณ 32,800 ล้านบาทมีฐานสินเชื่อเพิ่มขึ้น 21,900 ล้านบาท เงินฝากเพิ่มขึ้น 18,600 ล้านบาทและมีจำนวนบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นประมาณ 222,000 บัตร

5 พฤศจิกายน 2552 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเข้าซื้อธุรกิจการเงินเพื่อผู้บริโภคของจีอี แคลปปีตอลในประเทศไทย เสร็จสมบูรณ์การเข้าซื้อครั้งนี้ทำให้ธุรกิจการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยของธนาคารกรุงศรีอยุธยาเติบโตเร็วขึ้นและทำให้สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 36% เป็น 42% ของสินเชื่อรวม และจะส่งผลให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเพิ่มขึ้นด้วยขนาดที่ใหญ่ขึ้นอย่างมีนัยสำคัญและความหลากหลายยิ่งขึ้นในบริการหลักของธุรกิจการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยของธนาคาร การผนวกธุรกิจของจีอี มั่นนี้ ประเทศไทย เข้ากับธนาคารทำให้ธนาคารกรุงศรี อยุธยากลายเป็นผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ด้วยจำนวนบัตรหมุนเวียนในระบบมากกว่า 3 ล้านใบและให้บริการลูกค้ากว่า 8 ล้านราย

เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในระบบธนาคาร

ธนาคารพยายามพัฒนาระบบงานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยจะสังเกตเห็นได้จากระดับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่น่าเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน จนกระทั่งถึงการใช้อุปกรณ์ซึ่งมีผลกระทบในนโยบายและการวางแผนของธนาคารพาณิชย์ไทยและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์แบ่งได้ดังนี้

1. การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลภายในธนาคารพาณิชย์ จากการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับระบบการทำงานภายในของธนาคาร มีผลทำให้มีการจัดระบบข้อมูลธนาคารใหม่ที่เป็นระบบง่ายต่อการใช้งานและสามารถรองรับกับสถานการณ์ที่ผันแปรได้จึงก่อให้เกิดลักษณะโครงสร้างข้อมูลของธนาคาร 5 ลักษณะดังนี้คือ

1.1 โครงสร้างของระบบข้อมูลลูกค้า (Customer Information System : CIS) โครงสร้างของระบบข้อมูลเป็นโครงสร้างของระบบข้อมูลเห็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อธนาคารพาณิชย์เนื่องจากลูกค้าเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะทำให้กิจการธนาคารพาณิชย์สามารถประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ดังนั้น จึงพยายามจะจัดสรรสร้างข้อมูลลูกค้าให้เป็นระบบ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าให้เป็นระบบและเพื่อเก็บข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับบัญชีลูกค้าในบริการด้านต่าง ๆ ไว้

โดยทั่วไปจะเป็นที่ยอมรับว่า ระบบข้อมูลลูกค้าเป็นระบบที่จะเป็นระบบที่จะเป็นพื้นฐานให้กับการวางแผนโครงสร้างทางด้านอื่น ๆ ในระบบบริการงานธนาคารพาณิชย์ จึงน่าที่จะเป็น

จุดเริ่มต้นของการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานกับกิจการธนาคารพาณิชย์ว่าจะกำหนดขอบเขตให้มียากน้อยเพียงไรนอกจากนี้แล้วระบบข้อมูลลูกค้านี้ยังมีส่วนสัมพันธ์กับทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลที่นำไปใช้สำหรับฝ่ายจัดการเพื่อการวางแผนการขยายตลาดหรือการผลิตบริการใหม่ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

1.2 โครงสร้างของระบบข้อมูลบุคลากร (Personnel Information System : PIS) งานธนาคารพาณิชย์ในด้านการวางแผนการใช้ทรัพยากรและบริหารบุคคล จะสามารถบรรลุเป้าหมายและนโยบายของฝ่ายจัดการได้นั้น จะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรมาช่วยสนับสนุน

1.3 โครงสร้างของระบบข้อมูลการเงินการธนาคาร (Financial Information System : FIS) งานธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นเกี่ยวกับด้านบัญชีในลักษณะต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้ ดังนั้น จึงต้องจัดตั้งศูนย์เพื่อรวบรวมข้อมูลทางด้านบัญชีของธนาคารทั้งระบบไว้ในโครงสร้างของระบบ FIS ซึ่งเป็นโครงสร้างข้อมูลที่ใหญ่และเป็นหลักสำคัญสำหรับระบบข้อมูลการบริการงานของธนาคารพาณิชย์สมัยใหม่ โดยกระจายความรับผิดชอบทั้งในแง่ของผลกำไรและขาดทุน

1.4 โครงสร้างของระบบข้อมูลช่วยการปฏิบัติงาน (Bank Operation System : BOS) ระบบข้อมูลช่วยการปฏิบัติงาน เป็นระบบที่รวบรวมและจัดสร้างระบบข้อมูลภายนอกไว้ให้กับระบบข้อมูลการบริหาร ทั้งนี้ก็เพราะสภาพแวดล้อมและสภาพทางด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อระบบข้อมูลการบริหาร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานธนาคารพาณิชย์ระดับสูงตนเป็นที่เห็นพ้องต้องกันว่าไม่สามารถที่จะแยกระดับข้อมูลภายนอกออกจากระบบข้อมูลการบริหารของธนาคารพาณิชย์โดยรวม (Bank Management Information System :BMIS) ได้

ในปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันว่า ระบบข้อมูลนี้มีส่วนสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ซึ่งเปรียบเสมือนกองเสี้ยวของกองทัพนั้น มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าระบบข้อมูลอื่น เพราะสามารถช่วยกิจการธนาคารพาณิชย์ทางด้านอื่น ๆ ได้หลายด้านอีกมากมาย

1.5 โครงสร้างของระบบมูลการบริหาร (Management Information System :MIS) ผู้บริการระดับสูงจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและทิศทางการประกอบกิจการของธนาคารพาณิชย์โดยการกำหนดกลยุทธ์จะอยู่ในรูปของการกำหนดเป้าหมายรวมของทั้งธนาคารพาณิชย์ให้บรรลุผลสำเร็จกระจายเป้าหมายรวมออกเป็นระยะสั้นไปตามฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งจะจัดแผนงานออกเป็นแผนระยะสั้น

2. การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบริการลูกค้าในระบบ On-line Banking เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ในด้านการให้บริการฝากถอนเงินต่างสาขาให้แก่ลูกค้า

2.1 สามารถบริการลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง นั่นคือลูกค้าสามารถเปิดบัญชี ปิดบัญชี ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดเงินคงเหลือ นอกจากนั้นยังสามารถฝากและถอนเงิน ต่างสาขาได้ ทำให้สะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น

2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์จะช่วยตรวจสอบก่อน ที่จะประมวลผลข้อมูลของบัญชีนั้น ถ้ามีการอายัดหรือเบิกเกินบัญชี เครื่องก็จะแจ้งให้ทราบทันทีและยัง ช่วยคำนวณดอกเบี้ยได้ด้วย ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2.3 ปรับปรุงระบบเอกสารการบัญชี ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกส่งทางเครื่องเทอร์มินัลและมา บันทึกข้อมูลที่สำนักงานใหญ่แห่งเดียว เป็นการปรับปรุงสภาพที่ทำงาน ทำให้สถานที่ปฏิบัติงาน กว้างขวางและเรียบร้อยขึ้น

2.4 ทำให้การควบคุมรัดกุมยิ่งขึ้น ระบบ On-line Banking จะมีการกระหนบยอดทุก ๆ วัน หลังจากเลิกการปฏิบัติงานแล้ว ทำให้มีการตรวจสอบข้อผิดพลาด

2.5 สามารถสรุปยอดรายการสำคัญได้ชัดเจน หลังจากเลิกการปฏิบัติงานประจำวันในตอนเย็นแล้ว จะมีการสรุปยอดจาเครื่องเทอร์มินัลทุก ๆ เครื่อง เพื่อแสดงจำนวนเงินฝากหรือถอนเงิน สด เช็ค หรือการโอน โดยแยกเป็นแต่ละประเภท

2.6 ลดภาระงาน เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเตรียมงานต่าง ๆ ได้ทั้งหมด จึงลดภาระ แก่พนักงานและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนออกไป

2.7 สะดวกในการขยายงาน เมื่อนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ การขยายงานสามารถทำงานได้โดยการติดตั้งเครื่องเทอร์มินัล

2.2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องซิมเปลคิว

เครื่องซิมเปลคิว คือ เครื่องทำรายการอัตโนมัติผ่านเครื่องออกบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ได้นำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับลูกค้าซึ่งมีรายการในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- | | | |
|---|---|--|
| A | = | ฝาก-ถอน โอน แบบไม่กรอกฟอร์ม
Simple |
| B | = | ฝาก-ถอน-โอน
Cash/cheque-Deposit/Withdrawal/Transfer |
| B | = | ชำระค่าสินค้า/บริการ/เงินกู้
Bill Payment |

B	=	เช็คเชียร์เช็ค/เช็คของขวัญ/ดราฟท์ Cashier cheque/Gift cheque/Draft
E	=	เปิดบัญชี/ATM/สินเชื่อ/กองทุน/ประกัน Account Opening/ATM/Loan/Fund/Insurance
F	=	แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ Exchange/western Union
Z	=	ทางด่วน 1 รายการ Fast lane (1 transaction only)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2540:312-316) ได้กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันความแตกต่างกันนี้จะส่งผลต่อการศึกษาดังนี้

1. อายุ (Age) เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการสื่อสาร ความพอใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร การจูงใจหรือการ โน้มน้าวของคน เช่น การใช้สื่อ การใช้ภาษา ในการสื่อสารของบุคคลในวัยที่แตกต่างกันมักมีความแตกต่างกันไม่มากก็น้อยยิ่งบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะยิ่งพัฒนากรอบแห่งการอ้างอิงเพิ่มจำนวนมากขึ้น การพัฒนากรอบดังกล่าวดำเนินโดยหลักการผูกพันกัน (Association) และประสบการณ์ที่ได้รับมาตลอดอายุของบุคคลเมื่ออายุมากขึ้นจะเพิ่มข่าวสารใหม่อาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมอย่างมากมายซึ่งต่างจากพวกที่มีอายุน้อยกว่า เช่น วัยรุ่น ที่ยังไม่มีการพัฒนาโครงสร้างของทัศนคติให้แข็งแกร่งพอข่าวสารใหม่ที่ส่งเข้าไปอาจจะทำให้ส่วนของวงกรอบเพื่ออ้างอิงเกิดความสมบูรณ์ หรือมีฉะนั้นก็อาจจะเริ่มสร้างวงกรอบใหม่ในเรื่องที่เขายังไม่คุ้นเคย เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน โดยอาจจะ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความหนุ่มสาวแต่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมากับกลุ่มบุคคลสัมพันธ์ด้วยกับสภาพและชนิดของโครงสร้างทัศนคติ และการดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารที่บุคคลแต่ละคนมี

2. เพศ (Sex) ลักษณะบางอย่างของเพศชายและหญิงที่แตกต่างกันส่งผลให้ การสื่อสารของชายและหญิงแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน ชายและหญิงก่อปฏิกริยาต่อข่าวสารจูงใจแตกต่างกัน และสรุปได้ว่าโดยทั่วไปการจูงใจสตรีทำได้ง่ายกว่าการจูงใจสุภาพบุรุษ

3. การศึกษา (Education) เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมความพึงพอใจการสื่อสารแตกต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการจูงใจและสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น เป็นต้น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เช่น คนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ในเมืองอาจมีโอกาสเลือกที่จะใช้สื่อได้หลากหลายประเภทมากกว่าและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์

พฤติกรรมหมายถึง ปฏิกริยาและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปพรรณนามธรรมตลอดเวลาสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสสวาจาและการกระทำสามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภทคือพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วยและพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจบุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2529 : 9 - 11; เฉลิมพล ต้นสกุล, 2541 : 2)

พฤติกรรมหมายถึงการกระทำที่สังเกตได้เช่นการพูดการเดินการเต้นของหัวใจการรับรู้การคิดการจำและการรู้สึกการกระทำที่สังเกตไม่ได้เช่นผู้กระทำรู้ตัวไม่รู้ตัวหรือเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก (โยธิน ศันสนยุท, 2533 : 3; สุชาดา มะโนทัย, 2539 ; อัครฤทธิ์ หอมประเสริฐ, 2543 : 10)

Goldenson (1984 : 90) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมไว้ว่าเป็นการกระทำหรือตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลและเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดหมายสังเกตเห็นได้หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่รู้ตัว

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่าพฤติกรรมหมายถึงการกระทำ หรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอกเป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

2.5 ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจและยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

คุณภาพ คือ ผลลัพธ์หรือบริการที่องค์กรส่งมอบแก่ลูกค้า มีคุณลักษณะสอดคล้องกับข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามที่ตกลงกัน เพราะฉะนั้นคุณภาพของซอฟต์แวร์ หมายถึง

การที่ซอฟต์แวร์มีคุณลักษณะถูกต้องแลใช้งานได้ตามที่ตกลงกันไว้ได้อย่างดี อาจแบ่งเป็นคุณสมบัติได้ดังนี้ เชื่อถือได้ ใช้งานง่าย บำรุงรักษาง่าย เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ ประยุกต์กับงานอื่น ๆ ได้ เป็นต้น

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Juran, 1964) การเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพของการออกแบบและความสอดคล้องในการดำเนินงานที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน (Deming, 1940) การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (Ishikawa, 1985) สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า (Feigenbaum, 1961) หรือมาตรฐานผลงาน ประสิทธิภาพและความพอใจ (ทิพวรรณ, 2547)

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญกล่าวมา จะเห็นว่าคุณภาพเป็นคำที่มีความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามก็ยังสามารถสรุปความสอดคล้องของความหมายได้ 3 ด้าน คือการเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดการสร้างความพอใจให้ลูกค้าและด้านต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่า คุณภาพ หมายถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขั้นลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้นซึ่งมีข้อเรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

หากพิจารณาคุณสมบัติของคุณภาพสามารถจะแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

สามารถพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ สมรรถนะ ลักษณะเฉพาะความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องตามที่กำหนดความทนทานความสามารถในการให้บริการความสวยงามและการรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า

2 คุณภาพของงานบริการ

ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถรู้สึกได้ในการบริการ

การสร้างคุณภาพในเชิงบูรณาการจะต้องเริ่มต้นจากการกำหนดกลยุทธ์และแผนคุณภาพที่สามารถแทรกตัวเข้ากับวิสัยทัศน์ การดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กรอย่างเหมาะสมโดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยที่การกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์จะ

ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือการวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์กรการกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ การกำหนดภารกิจวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้านคุณภาพและกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ

นอกจากการกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์แล้วคุณภาพจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพคือ มีกระบวนการจัดระบบการทำงาน และการปฏิบัติการเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรสามารถดำเนินงานและสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การเตรียมระบบการดำเนินงานขั้นการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และการประเมินผล

ความสำคัญของคุณภาพที่มีต่อธุรกิจหรือองค์กร คือด้านชื่อเสียงขององค์กรด้านกำไรขององค์กรด้านความไว้วางใจต่อองค์กรและการชื่อเสียงของประเทศ

2.6 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 9126

มาตรฐาน ISO/IEC 9126 (International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission 9126) (ISO/IEC 9126-1, 2001) เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการวัดคุณภาพซอฟต์แวร์เรียกว่า Software Product Evaluation: Quality Characteristics and Guidelines for their Use

มาตรฐาน ISO/IEC 9126 ได้นิยามคุณภาพซอฟต์แวร์คือผลรวมทั้งหมดของคุณลักษณะ (Feature) และคุณลักษณะเฉพาะ (Characteristic) ของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจคุณภาพประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยคือ

1. หน้าที่การทำงาน (Functionality)

เซตของแอททริบิวต์ (Attribute) ที่ขึ้นอยู่กับเซตของฟังก์ชันและคุณสมบัติเฉพาะซึ่งฟังก์ชันจะแสดงสถานะของความพึงพอใจหรือความต้องการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)

เซตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ในการรักษาระดับของการดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขสำหรับช่วงเวลา

3. ความสามารถในการใช้งาน (Usability)

เซตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับความพยายามในการใช้งานและการประเมินการใช้แต่ละครั้งโดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

4. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

เซตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างระดับการดำเนินงานของซอฟต์แวร์และจำนวนทรัพยากรที่ใช้

5. การบำรุงรักษา (Maintainability)

เซตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

6. ความสามารถในการใช้กับระบบอื่น (Portability)

เซตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถของซอฟต์แวร์ในการย้ายจากสภาวะแวดล้อมหนึ่งไปอีกระบบแวดล้อมหนึ่ง

ปัจจัยแต่ละตัวถูกกำหนดเป็นเซตของแอททริบิวต์โดยสามารถทำให้ละเอียดได้ด้วยการแบ่งระดับของคุณลักษณะย่อยเฉพาะ (Multiple Level of Sub-characteristics)

ในการวัดคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้นำตัวชี้วัดด้านหน้าที่การทำงาน (Functionality) มาใช้โดยการจำแนกตามลักษณะ Sub-characteristics ดังนี้

1. ด้านความเหมาะสม Suitability คือ ความสามารถของ Software มี Function ที่เหมาะสมกับงานที่ทำหรือความต้องการของลูกค้า
2. ด้านความถูกต้อง Accuracy คือ ความสามารถของ Software ที่ให้ผลลัพธ์หรือความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า
3. ด้านการทำงานร่วมกัน Interoperability คือ Software มีความสามารถที่ทำงานร่วมกับ Software อื่นได้
4. ด้านความปลอดภัย Security คือ Software มีความสามารถที่ป้องกันข้อมูลทั้งหมดในระบบดั่งนั้นบุคคลหรือระบบที่ไม่ได้รับ อนุญาตจะไม่สามารถอ่านหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลเหล่านั้นได้เว้นแต่จะได้รับ การอนุญาต
5. ด้านความสอดคล้องกับข้อกำหนด Functionality Compliance คือ Software มีความสามารถที่เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดของลูกค้า หรือ ข้อกำหนดทางกฎหมาย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีดังต่อไปนี้

จักรกฤษณ์ ลีละเกียรติ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณี ศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติของ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือกลุ่มลูกค้าคนไทย จำนวน 398 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean : \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) และหาความสัมพันธ์ของข้อมูล (Statistic crosstab) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนระดับรายได้ต่อบุคคลอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ถือบัตรและเคยใช้บริการของทางธนาคาร สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักหรือทราบว่าธนาคารมีบริการเครื่องอัตโนมัติ คือผู้ที่ใช้บริการอยู่แล้ว/คนรู้จัก ความถี่ในการใช้บริการ 3 - 4 ครั้งสาเหตุในการใช้บริการคือ เพื่อความสะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอคิวรับบริการจากหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อถอนเงินช่วงของการใช้บริการ คือ ช่วงสัปดาห์แรกของเดือน จำนวนเงินที่ใช้บริการ 5,000 บาทหรือน้อยกว่าความต้องการต่อปัจจัยด้านรูปแบบลักษณะของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือด้านความชัดเจนของตัวเลขและตัวหนังสือ เป็นอันดับแรกความต้องการต่อปัจจัยด้านระบบของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูล เป็นอันดับแรก ความต้องการต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือการตั้งอยู่ในบริเวณที่สังเกตเห็นได้ง่าย เป็นอันดับแรกความต้องการต่อปัจจัยด้านบริการเสริม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือ ความหลากหลายของบริการเป็นอันดับแรกระดับของปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่า ปัญหาเครื่องยัดบัตร ทำรายการถอนแต่ไม่ได้รับเงินถูกระบบตัดบัญชีขั้นตอนการใช้ที่ยุ่งยาก ไม่มี การแนะนำขั้นตอนการทำรายการที่ชัดเจนความเก่าของธนบัตรที่ได้รับเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับ น้อยยกเว้นปัญหาเครื่องขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้และจำนวนเครื่องให้บริการที่ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง

ภัสยุ ไตรवासน์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. 1) ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สำนักงานใหญ่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของ ลูกค้าที่ใช้บริการเครื่อง เอ.ที.เอ็ม 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่อง เอ.ที.เอ็มจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่อง เอ.ที.เอ็มจำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้า กลุ่ม

ตัวอย่าง ได้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 250 คนเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD. ผลงานวิจัย พบว่า

1. จากการศึกษาพฤติกรรม ร้อยละ 45.20 ของลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นผู้ถือบัตรเอ.ที.เอ็มของธนาคาร ร้อยละ 72.40 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการถอนเงิน ระยะเวลาในการใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็มคือ 2 นาที และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนมาก อยู่ระหว่างเวลา 16.01-19.00 น.
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านแต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านบริการเสริมอยู่ในระดับปานกลาง 3. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัมีระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องและด้านบริการเสริมแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้าน ความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้องและด้านบริการเสริมแตกต่างกัน 4. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามพฤติกรรม พบว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลในการใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านความถูกต้องและด้านบริการเสริมแตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านความถูกต้องแตกต่างกันสำหรับลูกค้าที่ใช้ระยะเวลาในการกดเครื่องเอ.ที.เอ็มแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านแตกต่างกันและช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านบริการเสริมแตกต่างกัน

รัชกุล เปรื่องการ (2548) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องตัวแบบการประเมินคุณภาพเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการประเมินและเปรียบเทียบคุณภาพเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้มาตรฐานของ IEEE 1061 และ ISO/IEC 9126 รวมคุณภาพ 6 ด้าน คือ คุณภาพด้านหน้าที่การทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านความสามารถในการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบำรุงรักษา และด้านความสามารถในการใช้งานกับระบบอื่น โดยเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การประเมินคุณภาพเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยโดยใช้มาตรฐาน 1061 และ ISO/IEC9126 พบว่า มาตรฐานดังกล่าวสามารถนำมาเป็นตัวแบบในการประเมิน

คุณภาพเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ได้ นอกจากนี้คุณลักษณะบางตัวของงานวิจัยนี้ยังสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งของตัวแบบในการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ทางการศึกษาอื่น ๆ ได้อีกด้วย

2. เว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยของรัฐมีคุณภาพโดยรวมทุกด้านแตกต่างกับเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งด้วยวิธีการประเมินโดยบุคคลและแบบกึ่งอัตโนมัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขนาดของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งทั้งรัฐและเอกชนมีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น ความพร้อมและความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จัดทำเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งการมีหน่วยงานที่ดูแลและรับผิดชอบเฉพาะในการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ทุคมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มุ่งศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลช่วยการตัดสินใจการเลือกใช้บริการผ่านเครื่องซิมเปิดคิวซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยมีหัวข้อในการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้น จึงใช้สูตรกลุ่มตัวอย่างแบบกรณีไม่ทราบประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 54)

$$n = \frac{Z^2}{4(E)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น (โดยในการศึกษาค้างนี้กำหนดให้เท่ากับ95%)

E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาค้างนี้กำหนดให้เท่ากับ0.05)

ในที่นี้ $Z_{1-\alpha/2} = Z_{0.975} = 1.96$, $E = 0.05$

แทนค่า

$$n = \frac{1.96^2}{4 (0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 384 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 384 คน และสำรองความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูล 20% เท่ากับ 16 คน สำหรับกรณีที่แบบสอบถามมีคำตอบที่ไม่สมบูรณ์รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา 1 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ดีดจะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สอบถามคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล-ธัญบุรีเช่นด้านความเหมาะสมในการใช้งานด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน โครงสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงระดับประสิทธิภาพที่ได้ 5 ระดับ ตามระดับประสิทธิภาพ ดังนี้

ระดับคุณภาพ	ข้อความ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์เฉลี่ยคุณภาพในการใช้งานบริการกรงศรีออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายถึง คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายถึง คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายถึง คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายถึง คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายถึง คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจง ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. นำแบบสอบถามที่จัดทำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุม และภาษาที่ใช้

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้นเพื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการทดสอบ (Pretest) กับผู้ใช้งานกรงศรีออนไลน์ จำนวน 30 คน มาวัดหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach 1970 : 161) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟาจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟารวมคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีค่า Alpha = 0.9417

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตามสะดวก จากบริเวณการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด

2. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามและแปรสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ และทำการแปลผลด้วยโปรแกรมทดสอบทางสถิติแล้วจึงจะนำผลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปผู้ศึกษาต้องทำการลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ และสรุปผลในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้ค่าสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1.1 การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 : 152-157)

1. หาค่าอัตราร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ใช้สูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้สูตร

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น
 n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1 เป็นการทดสอบว่าข้อมูลที่ถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มเป็นพวกได้หลายกลุ่มหลายพวกนั้นแตกต่างไปจากความถี่ที่คาดหวังหรือความถี่ที่เป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่

สมมติฐานที่เป็นกลางคือ

$$H_0 : O_i = E_i$$

$$H_1 : O_i \neq E_i$$

สูตรที่ใช้คำนวณ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad \text{หรือ} \quad \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i^2}{E_i} - N$$

$$; df = k - 1$$

เมื่อ	O_i	แทน	ความถี่ที่สังเกตได้ในกลุ่มที่ i
	E_i	แทน	ความถี่ที่คาดหวังในกลุ่มที่ i เมื่อ H_0 เป็นจริง ($E_i = \frac{N}{k}$)
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนทั้งหมดของความถี่ที่สังเกตได้

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

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t-distribution)
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

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

$$\text{ใช้สูตร } F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
	MS_B	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

2.4 หลังจากพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการดังนี้

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 333)

$$\text{ใช้สูตร } LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_1}}$$

	โดยที่	$n_i \neq n_j$	
		$r = n - k$	
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
	MSL	แทน	ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษารายละเอียดของตัวแปรที่ต้องการศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเด็น
2. กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม โดยร่างแบบสอบถามที่ต้องการ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. การตรวจสอบแบบสอบถามครั้งแรก โดยการทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha- Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161)

ใช้สูตร	α	=	$\frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$
เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	N	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
X^2	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน Chi-square
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยบวกกำลังสองของคะแนน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติที่คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 400 ชุด หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ตามลำดับดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่างซึ่งสามารถแบ่งผลการศึกษาได้เป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้แก่เพศ อายุ อาชีพรายได้ต่อเดือนที่มาของรายได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	133	33.25
หญิง	267	66.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ที่แสดงให้เห็นถึงการจำแนกข้อมูล จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศพบว่าเป็นเพศชายจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และเพศหญิงจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 โดยผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	92	23.00
อายุ 20 - 25 ปี	164	41.00
อายุ 26 - 30 ปี	60	15.00
อายุ 30 ปีขึ้นไป	84	21.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการจำแนกข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 20 - 25 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่อายุ 20 - 25 ปี กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยอายุ 30 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	56	14.00
ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ	76	19.00
นักเรียน/นักศึกษา	236	59.00
อาชีพอื่นๆ	32	8.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการจำแนกข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่ามีอาชีพรับราชการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อาชีพอื่นๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	32	8.00
5,001 - 10,000 บาท	164	41.00
10,001 - 15,000 บาท	120	30.00
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	84	21.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการจำแนกข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่ามียาไรได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาทกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่มาของรายได้

ที่มาของรายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ที่บ้าน	196	49.00
งานประจำ	124	31.00
งาน Part - Time	44	11.00
อื่น ๆ	36	9.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการจำแนกข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามที่มาของรายได้พบว่ามียาไรได้จากที่บ้าน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 มีรายได้จากงานประจำ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มีรายได้จากงาน Part - Time จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีรายได้จากอื่น ๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้จากที่บ้านกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีรายได้จากงานอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว ได้แก่บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาเฉลี่ยในการใช้เครื่องซิมเปิดคิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว ผู้ทำรายการเครื่อง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ฝาก - ถอน โอน แบบไม่กรอกแบบฟอร์ม	232	58
ฝาก - ถอน โอน แบบกรอกแบบฟอร์ม	36	9
ชำระค่าสินค้า/บริการ/เงินกู้	92	23
บริการอื่นๆ	40	10
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวพบว่าผู้ใช้บริการ ฝาก - ถอน โอน แบบไม่กรอกแบบฟอร์ม จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ใช้บริการฝาก - ถอน โอน แบบกรอกแบบฟอร์ม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ใช้บริการชำระสินค้า/บริการ/เงินกู้ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ใช้บริการอื่นๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการ ฝาก - ถอน โอน แบบไม่กรอกแบบฟอร์ม กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยใช้บริการฝาก - ถอน โอน แบบกรอกแบบฟอร์ม

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทุกครั้ง	280	70
บางครั้ง	120	30
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการจำแนกข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการกับธนาคาร จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ใช้บริการเป็นบางครั้งจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ทุกครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคาร กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยจะใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวเป็นบางครั้งที่มาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว

เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 นาที	233	58.25
1 - 2 นาที	131	32.75
ตั้งแต่ 3 นาทีขึ้นไป	36	9.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว พบว่าใช้เวลาต่ำกว่า 1 นาที จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ใช้เวลา 1 - 2 นาที จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ใช้เวลาตั้งแต่ 3 นาทีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว ต่ำกว่า 1 นาทีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย จะใช้เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว ตั้งแต่ 3 นาที ขึ้นไป

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว

สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว	จำนวน	ร้อยละ
ใช้เวลาในการทำรายการน้อย	108	27
ไม่ต้องเขียนเอกสาร	196	49
ชอบทดลองของใหม่	76	19
อื่น ๆ	20	5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว พบว่า สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เนื่องมาจากใช้เวลาในการทำรายการน้อย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ไม่ต้องเขียนเอกสาร จำนวน 196 คน ร้อยละ 49 ชอบทดลองของใหม่ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 สาเหตุอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เครื่องซิมเปิดคิว เนื่องจากไม่ต้องเขียนเอกสารกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมาจากสาเหตุอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลอื่น ๆ	184	46
ตัวท่านเอง	216	54
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิวจำแนกตามผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิวพบว่า เป็นบุคคลอื่น จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ตัวท่านเอง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำรายการด้วยตัวเอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยใช้ บุคคลอื่น ๆ ทำรายการบนเครื่อง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการให้บริการเครื่องพิมพ์เขียว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการให้บริการเครื่องพิมพ์เขียว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ด้านความเหมาะสมในการใช้งานด้านความถูกต้องในการใช้งานด้านความปลอดภัยในการใช้งานด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความเหมาะสมในการใช้งาน

ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระดับคุณภาพ					\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ประสิทธิภาพ	อันดับ
11.1 ขั้นตอนในการทำรายการฝาก - ถอน โอน โดยไม่กรอกแบบฟอร์มมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ	47	173	159	18	3	3.61	0.781	มาก	3
11.2 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ	45	216	113	18	2	3.71	0.743	มาก	1
11.3 โครงสร้างของเมนูมีการแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ	57	185	144	13	1	3.71	0.757	มาก	2
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.67	0.709	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ในการให้บริการเครื่องพิมพ์เขียว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความเหมาะสมในการใช้งาน โดย ขั้นตอนในการทำรายการฝาก - ถอน โอน โดย

ไม่กรอกแบบฟอร์มมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 โครงสร้างของเมนูมีการแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความเหมาะสมในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.67 จะเห็นได้ว่าด้านความเหมาะสมในการใช้งานมีผลของคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความถูกต้องในการใช้งาน

ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระดับประสิทธิภาพ					\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
12. มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ	47	153	179	21	0	3.57	0.766	มาก	3
12.2 ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการใช้งานนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ	34	181	165	20	0	3.57	0.718	มาก	2
12.3 แสดงผลภาษาได้ อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ	40	205	137	15	3	3.66	0.739	มาก	1
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.63	0.678	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความถูกต้องในการใช้งาน โดยมีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 3.57 ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการใช้งานนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 3.57 แสดงผลภาษาได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความถูกต้องในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.63 จะเห็นได้ว่าด้านความถูกต้องในการใช้งานมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระดับประสิทธิภาพ					\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
13.1 มีการตรวจสอบบัญชีผู้ใช้	93	188	106	12	1	3.90	0.795	มาก	1
คิดเป็นร้อยละ	23.3	47	26.5	3	0.3				
13.2 มีการเซ็นชื่อยืนยันการทำธุรกรรมผ่านเครื่องซิมเปิดคิวที่เคาเตอร์	88	193	106	13	0	3.89	0.777	มาก	2
คิดเป็นร้อยละ	22	48.3	26.5	3.3	0				
13.3 มีความมั่นใจในคุณภาพเครื่องซิมเปิดคิว ว่ากำลังทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่จริงและปลอดภัย	80	193	144	10	3	3.84	0.793	มาก	3
คิดเป็นร้อยละ	20	48.3	28.5	2.5	0.8				
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.91	0.725	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความปลอดภัยในการใช้งาน โดยมีการตรวจสอบบัญชีผู้ใช้มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีการเซ็นชื่อยืนยันการทำธุรกรรมผ่านเครื่องซิมเปิดคิว ที่เคาเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีความมั่นใจในคุณภาพเครื่องซิมเปิดคิว ว่ากำลังทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่จริงและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.91 จะเห็นได้ว่าด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสอดคล้องในการใช้งาน

ด้านความสอดคล้องในการใช้งาน	ระดับประสิทธิภาพ					\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
14.1 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวเป็นไปตามข้อกำหนดของการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ	48	153	176	21	2	3.56	0.789	มาก	1
14.2 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ	45	131	183	38	3	3.44	0.842	มาก	2
14.3 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ	38	124	208	26	4	3.42	0.790	มาก	3
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.46	0.748	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน โดยผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เป็นไปตามข้อกำหนดของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความสอดคล้องกับการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.46 จะเห็นได้ว่าด้านความสอดคล้องกับการใช้งานมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามเพศ

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t.	Df.	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ชาย	3.61	0.684	-0.384	398	0.701
	หญิง	3.64	0.877			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ชาย	3.92	0.697	0.093	398	0.926
	หญิง	3.91	0.740			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ชาย	3.47	0.744	0.305	398	0.760
	หญิง	3.45	0.751			
ด้านความสอดคล้องการใช้งาน	ชาย	3.71	0.692	0.882	398	0.378
	หญิง	3.65	0.717			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่าด้านความเหมาะสมในการใช้งานด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.701, 0.926, 0.760, 0.378 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามอายุ

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.210	3	0.403	0.802	0.494
	ภายในกลุ่ม	199.230	396	0.503		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.787	3	0.262	0.568	0.636
	ภายในกลุ่ม	182.711	396	0.461		
	รวม	183.498	399			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.302	3	0.101	0.190	0.903
	ภายในกลุ่ม	209.635	396	0.529		
	รวม	209.938	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.397	3	0.466	0.831	0.477
	ภายในกลุ่ม	221.880	396	0.560		
	รวม	223.278	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.494, 0.636, 0.903, 0.477 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ของ
 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.412	3	0.471	0.936	0.423
	ภายในกลุ่ม	199.028	396	0.503		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.184	3	0.395	0.857	0.464
	ภายในกลุ่ม	182.314	396	0.460		
	รวม	183.497	399			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.415	3	0.138	0.261	0.853
	ภายในกลุ่ม	209.523	396	0.529		
	รวม	209.937	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2.929	3	0.976	1.754	0.155
	ภายในกลุ่ม	220.349	396	0.556		
	รวม	223.277	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.423, 0.464, 0.853, 0.155 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.204	3	0.401	0.798	0.496
	ภายในกลุ่ม	199.236	396	0.503		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2.157	3	0.719	1.570	0.196
	ภายในกลุ่ม	181.341	396	0.458		
	รวม	183.497	399			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.603	3	0.534	1.016	0.386
	ภายในกลุ่ม	208.334	396	0.526		
	รวม	209.938	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5.718	3	1.906	3.469	0.016*
	ภายในกลุ่ม	217.559	396	0.549		
	รวม	223.278	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.496, 0.196, 0.386 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันสามารถทดสอบ LSD ต่อไปได้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 5,001	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	มากกว่า
		บาท	บาท	บาท	15,000 บาท ขึ้นไป
	Mean	3.3438	3.5244	3.3000	3.5952
ต่ำกว่า 5,001 บาท	3.3438	-	-	-	-
5,001 - 10,000 บาท	3.5244	0.1432 (0.208)	-	-	-
10,001 - 15,000 บาท	3.3000	-0.1475 (0.767)	-0.0890 (0.012*)	-	-
มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	3.5952	0.1540 (0.103)	0.0995 (0.477)	-0.1054 (0.005**)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านความสอดคล้องกับการใช้งานเป็นรายคู่ พบว่า รายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีการประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท โดยรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีการประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีการประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป โดยรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป มีการประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

สมมติฐานที่ 1.5 ที่มาของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : ที่มาของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ที่มาของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามที่มาของรายได้

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.922	3	0.307	0.610	0.609
	ภายในกลุ่ม	199.518	396	0.504		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.528	3	0.176	0.381	0.767
	ภายในกลุ่ม	182.969	396	0.462		
	รวม	183.497	399			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.279	3	0.426	0.809	0.489
	ภายในกลุ่ม	208.658	396	0.527		
	รวม	209.937	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.694	3	0.231	0.412	0.745
	ภายในกลุ่ม	222.583	396	0.562		
	รวม	223.277	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ที่มาของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.609, 0.767, 0.489, 0.745 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าที่มาของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องพิมพ์เปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.1 เพศมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์เพศกับบริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์เปิดคิว				χ^2	Sig.
	บริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย					
เพศ	ฝาก-ถอน โอนแบบ ไม่กรอก แบบฟอร์ม	ฝาก-ถอน โอนแบบ กรอก แบบฟอร์ม	ชำระค่า สินค้า/ บริการ/ เงินกู้	อื่น ๆ		
ชาย	76	9	36	12	2.753	0.431
หญิง	156	27	56	28		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับบริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 3.753 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์เปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

สมมติฐานที่ 2.2 เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์เปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์เพศกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว				
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร		χ^2	Sig.
	ทุกครั้ง	บางครั้ง		
เพศ				
ชาย	87	46	1.996	0.158
หญิง	193	74		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.996 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

สมมติฐานที่ 2.3 เพศมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

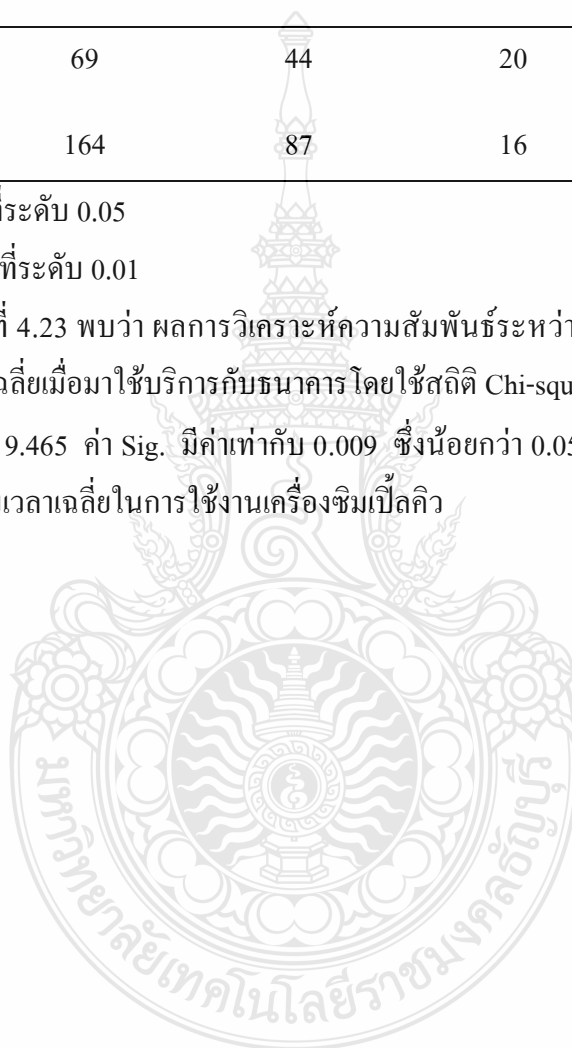
ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์เพศกับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว			ค่าสถิติ	
	เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย				
เพศ	ต่ำกว่า 1 นาที	1-2 นาที	ตั้งแต่ 3 นาที ขึ้นไป	χ^2	Sig.
ชาย	69	44	20	9.465	0.009*
หญิง	164	87	16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยเมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 9.465 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า เพศมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว



สมมติฐานที่ 2.4 เพศมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์เพศกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว				χ^2	ค่าสถิติ
	สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว					
เพศ	ใช้เวลาในการ ทำรายการน้อย	ไม่ต้องเขียน เอกสาร	ชอบ ทดลอง ของใหม่	อื่น ๆ		
ชาย	32	67	28	6	1.252	0.741
หญิง	76	126	48	14		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.252 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.741 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.5 เพศมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์เพศกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		χ^2	Sig.
	ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว	ตัวทำเอง		
เพศ	บุคคลอื่น	ตัวทำเอง		
ชาย	69	44	0.001	0.969
หญิง	164	87		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0.001 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.6 อายุมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์อายุกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว				χ^2	Sig.
	บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย					
อายุ	ฝาก-ถอน โอนแบบไม่ กรอก แบบฟอร์ม	ฝาก-ถอน โอนแบบ กรอก แบบฟอร์ม	ชำระค่า สินค้า/ บริการ/ เงินกู้	อื่น ๆ		
ต่ำกว่า 20 ปี	76	4	12	0	100.860	0.000**
อายุ 20 - 25 ปี	100	4	52	8		
อายุ 26 - 30 ปี	28	12	12	8		
อายุ 30 ปี ขึ้นไป	28	16	16	24		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 100.860 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

สมมติฐานที่ 2.7 อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับ
ธนาคาร

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์อายุกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการ
กับธนาคาร

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		ค่าสถิติ
	ความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้ บริการกับธนาคาร		
อายุ	ทุกครั้ง	บางครั้ง	χ^2 Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	72	20	16.509 0.001**
อายุ 20 - 25 ปี	120	44	
อายุ 26 - 30 ปี	44	16	
อายุ 30 ปี ขึ้นไป	44	40	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ของการใช้
บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05
พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 16.509 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า
อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

สมมติฐานที่ 2.8 อายุมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย
 H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย
 H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์อายุกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว			ค่าสถิติ	
	เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว ต่ำกว่า 1 นาที	1- 2 นาที	ตั้งแต่ 3 นาที ขึ้นไป	χ^2	Sig.
อายุ					
ต่ำกว่า 20 ปี	52	36	4	15.541	0.016*
อายุ 20 - 25 ปี	98	54	12		
อายุ 26 - 30 ปี	39	17	4		
อายุ 30 ปี ขึ้นไป	44	24	16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์อายุกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 15.541 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.9 อายุมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.29 แสดงความสัมพันธ์อายุกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว				ค่าสถิติ	
	อายุ	ใช้เวลาใน การทำ รายการน้อย	ไม่ต้องเขียน เอกสาร	ชอบทดลอง ของใหม่	อื่น ๆ	χ^2
ต่ำกว่า 20 ปี	16	56	20	0	68.772	0.000**
อายุ 20 - 25 ปี	52	72	40	0		
อายุ 26 - 30 ปี	24	28	4	4		
อายุ 30 ปี ขึ้นไป	16	40	12	16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 68.772 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.10 อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.30 แสดงความสัมพันธ์อายุกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		ค่าสถิติ	
	ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว			
อายุ	บุคคลอื่น	ตัวท่านเอง	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	32	60	10.499	0.015*
อายุ 20 - 25 ปี	72	92		
อายุ 26 - 30 ปี	32	28		
อายุ 30 ปี ขึ้นไป	48	36		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิวโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 10.499 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.11 อาชีพมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย

ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิ้ว				ค่าสถิติ	Sig.
	บริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย					
อาชีพ	ฝาก-ถอน โอนแบบไม่ กรอก แบบฟอร์ม	ฝาก-ถอน โอนแบบ กรอก แบบฟอร์ม	ชำระค่า สินค้า/ บริการ/ เงินกู้	อื่น ๆ	χ^2	
รับราชการ	24	20	12	0	170.731	0.000**
ลูกจ้างใน หน่วยงานของรัฐ	32	12	16	16		
นักเรียน/นักศึกษา	172	4	52	8		
อาชีพอื่น ๆ	4	0	12	16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 170.731 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิ้ว ที่ใช้บริการบ่อย

สมมติฐานที่ 2.12 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		χ^2	Sig.
	ความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร	ค่าสถิติ		
อาชีพ	ทุกครั้ง	บางครั้ง		
รับราชการ	44	12	61.166	0.000**
ลูกจ้างใน หน่วยงานของรัฐ	48	28		
นักเรียน/นักศึกษา	184	52		
อาชีพอื่น ๆ	4	28		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 61.166 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

สมมติฐานที่ 2.13 อาชีพมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับเวลาในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องชิมเปิดคิว			ค่าสถิติ	
	เวลาในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย				
อาชีพ	ต่ำกว่า 1 นาที	1-2 นาที	ตั้งแต่ 3 นาที ขึ้นไป	χ^2	Sig.
รับราชการ	36	8	12	26.266	0.000**
ลูกจ้างใน หน่วยงานของรัฐ	52	20	4		
นักเรียน/นักศึกษา	134	86	16		
อาชีพอื่น ๆ	11	17	4		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์อาชีพกับเวลาในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 26.266 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องชิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.14 อาชีพมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

ตารางที่ 4.34 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ดีด				ค่าสถิติ	
	สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด					
อาชีพ	ใช้เวลาใน การทำงาน รายการน้อย	ไม่ต้อง เขียน เอกสาร	ชอบทดลอง ของใหม่	อื่น ๆ	χ^2	Sig.
รับราชการ	16	32	8	0	94.907	0.000**
ลูกจ้างใน หน่วยงานของรัฐ	24	40	8	4		
นักเรียน/นักศึกษา	64	108	60	4		
อาชีพอื่น ๆ	4	16	0	12		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 94.907 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

สมมติฐานที่ 2.15 อาชีพมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

ตารางที่ 4.35 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ดีด		ค่าสถิติ	
	ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด			
อาชีพ	บุคคลอื่น	ตัวตนเอง	χ^2	Sig.
รับราชการ	28	28	25.703	0.000**
ลูกจ้างใน หน่วยงานของรัฐ	32	44		
นักเรียน/ นักศึกษา	96	140		
อาชีพอื่น ๆ	28	4		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีดโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 25.703 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ดีด

สมมติฐานที่ 2.16 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_0 : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_1 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ตารางที่ 4.36 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว				ค่าสถิติ	Sig.
	บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย					
รายได้ต่อเดือน	ฝาก-ถอน โอนแบบไม่ กรอก แบบฟอร์ม	ฝาก-ถอน โอนแบบ กรอก แบบฟอร์ม	ชำระค่า สินค้า/ บริการ/ เงินกู้	อื่น ๆ	χ^2	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	4	0	0	89.230	0.000**
5,001 - 10,000 บาท	108	4	48	4		
10,001 - 15,000 บาท	72	8	24	16		
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	24	20	20	20		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 89.230 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

สมมติฐานที่ 2.17 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_0 : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_1 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 4.37 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		ค่าสถิติ
	ความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร		
	ทุกครั้ง	บางครั้ง	
รายได้ต่อเดือน	ทุกครั้ง	บางครั้ง	χ^2 Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	16	26.684 0.000*
5,001 - 10,000 บาท	124	40	
10,001 - 15,000 บาท	96	24	
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	44	40	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 26.684 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

สมมติฐานที่ 2.18 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_0 : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_1 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ตารางที่ 4.38 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว			ค่าสถิติ	
	เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย				
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 1 นาที	1-2 นาที	3 - 4 นาที	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	20	8	4	24.615	0.000**
5,001 - 10,000 บาท	106	54	4		
10,001 - 15,000 บาท	60	48	12		
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	47	21	16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 24.615 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.19 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.39 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว				ค่าสถิติ	
	สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว					
รายได้ต่อเดือน	ใช้เวลาในการ ทำรายการน้อย	ไม่ต้องเขียน เอกสาร	ชอบทดลอง ของใหม่	อื่น ๆ	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	12	12	0	53.061	0.000**
5,001 - 10,000 บาท	44	88	28	4		
10,001 - 15,000 บาท	36	60	24	0		
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	20	36	12	16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 53.061 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.20 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.40 แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		ค่าสถิติ	
	ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว			
รายได้ต่อเดือน	บุคคลอื่น	ตัวท่านเอง	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	12	20	6.510	0.089
5,001 - 10,000 บาท	68	96		
10,001 - 15,000 บาท	56	64		
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	48	36		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 6.510 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 2.21 ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_0 : ที่มาของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

H_a : ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ตารางที่ 4.41 แสดงความสัมพันธ์ที่มาจากรายได้กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว				ค่าสถิติ	Sig.
	บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย					
ที่มาของรายได้	ฝาก-ถอน โอนแบบไม่ กรอก แบบฟอร์ม	ฝาก-ถอน โอนแบบ กรอก แบบฟอร์ม	ชำระค่า สินค้า/ บริการ/ เงินกู้	อื่น ๆ	χ^2	
ทางบ้าน	144	12	32	8	140.027	0.000**
งานประจำ	60	24	32	8		
งาน Part - time	20	0	20	4		
อื่น ๆ	8	0	8	20		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างที่มาของรายได้กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 140.027 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_a แสดงว่า ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

สมมติฐานที่ 2.22 ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_0 : ที่มาของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

H_1 : ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 4.42 แสดงความสัมพันธ์ที่มาจากรายได้กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		χ^2	Sig.
	ความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร	ค่าสถิติ		
ที่มาของรายได้	ทุกครั้ง	บางครั้ง		
ที่บ้าน	148	48	29.109	0.000**
งานประจำ	84	40		
งาน Part - time	36	8		
อื่น ๆ	12	24		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างที่มาของรายได้กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 29.109 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

สมมติฐานที่ 2.23 ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_0 : ที่มาของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

H_1 : ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ตารางที่ 4.43 แสดงความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว			ค่าสถิติ	
	เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย				
ที่มาของรายได้	ต่ำกว่า 1 นาที	1- 2 นาที	ตั้งแต่ 3 นาที ขึ้นไป	χ^2	Sig.
	ทางบ้าน	126	58		
งานประจำ	83	21	20		
งาน Part - time	16	24	4		
อื่น ๆ	8	28	0		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ที่มาของรายได้กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 65.253 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ย

สมมติฐานที่ 2.24 ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

H_0 : ที่มาของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

H_1 : ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

ตารางที่ 4.44 แสดงความสัมพันธ์ที่มาจากรายได้กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ดีด				ค่าสถิติ	
	สาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด					
ที่มาของรายได้	ใช้เวลาใน การทำ รายการน้อย	ไม่ต้องเขียน เอกสาร	ชอบ ทดลอง ของใหม่	อื่น ๆ	χ^2	Sig.
ทางบ้าน	52	92	48	4	86.717	0.000**
งานประจำ	40	72	12	0		
งาน Part - time	12	20	8	4		
อื่น ๆ	4	12	8	12		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างที่มาของรายได้กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 86.717 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า ที่มาของรายได้ที่มาจากรายได้มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด

สมมติฐานที่ 2.25 ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_0 : ที่มาของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

H_1 : ที่มาของรายได้มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ตารางที่ 4.45 แสดงความสัมพันธ์ที่มาจากรายได้กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว		ค่าสถิติ
	ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว	ตัวท่านเอง	
ที่มาของรายได้	บุคคลอื่น	ตัวท่านเอง	χ^2 Sig.
ที่บ้าน	80	116	16.922 0.001**
งานประจำ	72	52	
งาน Part - time	12	32	
อื่น ๆ	20	16	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิวโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 16.922 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิวแตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2.268	3	0.756	1.511	0.211
	ภายในกลุ่ม	198.172	396	0.500		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.343	3	0.114	.247	0.863
	ภายในกลุ่ม	183.154	396	0.463		
	รวม	183.497	399			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.674	3	0.558	1.061	0.366
	ภายในกลุ่ม	208.264	396	0.526		
	รวม	209.937	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.739	3	0.580	1.036	0.377
	ภายในกลุ่ม	221.539	396	0.559		
	รวม	223.278	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.46 พบว่า บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความ

ถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.211, 0.863, 0.366, 0.377 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าบริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งาน และความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 บริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : บริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : บริการของเครื่องพิมพ์ดีด ที่ให้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 3.2 ความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : ความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้บริการธนาคาร

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ความถี่ในการใช้บริการ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t.	Df.	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ทุกครั้ง	3.70	0.673	1.449	398	0.148
	บางครั้ง	3.59	0.783	1.364		
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ทุกครั้ง	3.65	0.676	1.175	398	0.241
	บางครั้ง	3.57	0.683	1.170		
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ทุกครั้ง	3.94	0.726	1.280	398	0.201
	บางครั้ง	3.84	0.722	1.283		
ด้านความสอดคล้องในการใช้งาน	ทุกครั้ง	3.49	0.738	1.299	398	0.195
	บางครั้ง	3.38	0.769	1.278		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี เมื่อมาใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.148, 0.241, 0.201, 0.195 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี เมื่อมาใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์สี โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์สี โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์สี โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.48 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2.182	2	1.091	2.185	0.114
	ภายในกลุ่ม	198.258	397	0.499		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.310	2	0.155	0.336	0.715
	ภายในกลุ่ม	183.188	397	0.461		
	รวม	183.497	399			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.004	2	0.002	0.004	0.996
	ภายในกลุ่ม	209.934	397	0.529		
	รวม	209.937	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.451	2	0.225	0.402	0.670
	ภายในกลุ่ม	222.827	397	0.561		
	รวม	223.277	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.48 พบว่า เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.114, 0.715, 0.996, 0.670 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าเวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีด โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิวที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิวที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิวที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามสาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.323	3	0.108	0.213	0.887
	ภายในกลุ่ม	200.117	396	0.505		
	รวม	200.440	399			
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.083	3	0.028	0.059	0.981
	ภายในกลุ่ม	183.415	396	0.463		
	รวม	183.497	399			
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.565	3	0.522	0.991	0.397
	ภายในกลุ่ม	208.372	396	0.526		
	รวม	209.938	399			
ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.365	3	0.122	0.216	0.885
	ภายในกลุ่ม	222.913	396	0.563		
	รวม	223.277	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.49 พบว่า สาเหตุที่ใช้งานเครื่องพิมพ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.887, 0.981, 0.397, 0.885 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าสาเหตุที่ใช้งานเครื่องพิมพ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.50 แสดงคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม
ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิคว

คุณภาพในการใช้งานและความ เชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่อง พิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรี อยุธยา สาขามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ผู้ทำ รายการ บน เครื่อง	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t.	Df.	Sig.
ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน	บุคคลอื่น	3.70	0.688	0.809	398	0.419
	ตนเอง	3.64	0.727	0.813		
ด้านความถูกต้องในการใช้งาน	บุคคลอื่น	3.60	0.710	-0.807	398	0.420
	ตนเอง	3.65	0.650	-0.802		
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	บุคคลอื่น	3.85	0.700	-1.649	398	0.100
	ตนเอง	3.97	0.743	-1.657		
ด้านความสอดคล้องในการใช้งาน	บุคคลอื่น	3.52	0.709	1.453	398	0.147
	ตนเอง	3.41	0.778	1.464		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิควที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน มีค่า Sig. 0.419, 0.420, 0.100, 0.147 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าผู้ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิควที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิคว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการให้บริการเครื่อง
 ซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 ตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์	คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการให้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี							
	ด้านความ เหมาะสมในการ ใช้งาน		ด้านความถูกต้อง ในการใช้งาน		ด้านความปลอดภัย ในการใช้งาน		ด้านความ สอดคล้องกับการ ใช้งาน	
	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
1. เพศ	✓		✓		✓		✓	
2. อายุ	✓		✓		✓		✓	
3. อาชีพ	✓		✓		✓		✓	
4. รายได้ต่อ เดือน	✓		✓		✓			✓
5. ที่มาของ รายได้	✓		✓		✓		✓	

ตารางที่ 4.52 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว	ลักษณะทางประชากรศาสตร์									
	เพศ		อายุ		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน		ที่มาของรายได้	
	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์
1. บริการเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย	✓			✓		✓		✓		✓
2. ความถี่ในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว	✓			✓		✓		✓		✓
3. เวลาในการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว		✓		✓		✓		✓		✓
4. สาเหตุที่ใช้เครื่องซิมเปิดคิว	✓			✓		✓		✓		✓
5. ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว	✓			✓		✓	✓			✓

ตารางที่ 4.53 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่อง
 ซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 ตามพฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว

พฤติกรรม การใช้เครื่อง ซิมเปิดคิว	คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุง ศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี							
	ด้านความเหมาะสม ในการใช้งาน		ด้านความถูกต้องใน การใช้งาน		ด้านความปลอดภัย ในการใช้งาน		ด้านความ สอดคล้องกับการ ใช้งาน	
	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
1. บริการเครื่อง ซิมเปิดคิว ที่ใช้ บริการบ่อย	✓		✓		✓		✓	
2. ความถี่ในการ ใช้บริการเครื่อง ซิมเปิดคิว	✓		✓		✓		✓	
3. เวลาในการใช้ บริการเครื่องซิม เปิดคิว	✓		✓		✓		✓	
4. สาเหตุที่ใช้ เครื่องซิมเปิดคิว	✓		✓		✓		✓	
5. ผู้ทำรายการ บนเครื่องซิมเปิด คิว	✓		✓		✓		✓	

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เครื่องพิมพ์ดีด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ดีดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 33.25 และเพศหญิงจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 โดยผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 20 - 25 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 15 อายุ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 21.00 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่อายุ 20 - 25 ปี กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยอายุ 30 ปี ขึ้นไป

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 14 ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีอาชีพอื่น ๆ

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 38 85,001 - 10,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 10,001 - 15,000 บาทจำนวน

120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้จากทางบ้าน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 มีรายได้จากงานประจำ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มีรายได้จากงาน Part - Time จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีรายได้จากอื่น ๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีจากทางบ้านกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีรายได้จากงานอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ใช้บริการ ฝาก - ถอน โอน แบบไม่กรอกแบบฟอร์ม จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ใช้บริการฝาก - ถอน โอน แบบกรอกแบบฟอร์ม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ใช้บริการชำระสินค้า/บริการ/เงินกู้ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการ ฝาก - ถอน โอน แบบไม่กรอกแบบฟอร์ม กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยใช้บริการฝาก - ถอน โอน แบบกรอกแบบฟอร์ม

- พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการกับธนาคาร จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ใช้บริการเป็นบางครั้ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ทุกครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคาร กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยจะใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เป็นบางครั้งที่มาใช้บริการกับธนาคาร

- พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาดำกว่า 1 นาที จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ใช้เวลา 1 - 2 นาที จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ใช้เวลาตั้งแต่ 3 นาทีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว ต่ำกว่า 1 นาทีที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย จะใช้เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว ตั้งแต่ 3 นาที ขึ้นไป

- พบว่า สาเหตุที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เนื่องมาจากใช้เวลาในการทำรายการน้อย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ไม่ต้องเขียนเอกสาร จำนวน 196 คน ร้อยละ 49 ชอบทดลองของใหม่ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 สาเหตุอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เครื่องซิมเปิดคิว เนื่องจากไม่ต้องเขียนเอกสารกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมาจากสาเหตุอื่น ๆ

- พบว่า ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิวพบว่าเป็นเป็นบุคคลอื่น จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ตัวทำนอง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำรายการด้วยตัวเอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยใช้ บุคคลอื่น ๆ ทำรายการบนเครื่อง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- พบว่า ด้านความเหมาะสมในการใช้งานโดย ขั้นตอนในการทำรายการฝาก - ถอน โอน โดยไม่กรอกแบบฟอร์มมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 โครงสร้างของเมนูมีการแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความเหมาะสมในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.67 จะเห็นได้ว่าด้านความเหมาะสมในการใช้งานมีผลของคุณภาพอยู่ในระดับมาก

- พบว่า ด้านความถูกต้องในการใช้งานโดยมีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 3.57 ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการใช้งานนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 3.57 แสดงผลภาษาได้อย่างถูกต้องไม่ผิดเพี้ยนมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความถูกต้องในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.63 จะเห็นได้ว่าด้านความถูกต้องในการใช้งานมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

- พบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้งานโดยมีการตรวจสอบบัญชีผู้ใช้มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีการเซ็นชื่อยืนยันการทำธุรกรรมผ่านเครื่องซิมเปิดคิวที่เคาเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีความมั่นใจในคุณภาพเครื่องซิมเปิดคิว ว่ากำลังทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่จริงและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.91 จะเห็นได้ว่าด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

- พบว่า ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน โดยผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวเป็นไปตามข้อกำหนดของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งโดยภาพรวมด้านความสอดคล้องกับการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.46 จะเห็นได้ว่าด้านความสอดคล้องกับการใช้งานมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

- พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกันด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ในด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกันด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน ส่วนในด้าน ความสอดคล้องกับการใช้งาน พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

- พบว่า ที่มาของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับบริการของเครื่องพิมพ์สี ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 3.753 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องพิมพ์สี ที่ใช้บริการบ่อย

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.996 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์สี เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์สี โดยเฉลี่ยเมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่า

เท่ากับ 9.465 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า เพศมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการทำงานเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.252 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.741 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0.001 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 100.860 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับบริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 16.509 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์อายุกับเวลาในการทำงานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 15.541 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการทำงานเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 68.772 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 10.499 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 6.510 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว

- พบว่า บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า ความถี่ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว เมื่อมาใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิวที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

- พบว่า ผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิวที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกันด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 25 ปี มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และมีรายได้จากที่บ้าน ใช้บริการ ฝาก - ถอน โอน แบบไม่กรอกแบบฟอร์ม ใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ทุกครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคาร ใช้เวลาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ลิควิด ต่ำกว่า 1 นาที ใช้เครื่องพิมพ์ลิควิด เนื่องจากไม่ต้องเขียนเอกสาร ทำรายการบนเครื่องพิมพ์ลิควิด ด้วยตัวเอง จากผลสำรวจที่ได้ข้อมูลเช่นนี้ไม่มีเหตุมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิดธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เนื่องจากเป็นสาขาที่ตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีประชากรเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อีกทั้งยังเป็นสถานศึกษาจึงส่งผลให้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 25 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จักรกฤษณ์ ลีละเกียรติ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนระดับรายได้ต่อบุคคลอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ถือบัตรและเคยใช้บริการของทางธนาคาร สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักหรือทราบว่าธนาคารมีบริการเครื่องอัตโนมัติ คือผู้ที่ใช้บริการอยู่แล้ว/คนรู้จัก ความถี่ในการใช้บริการ 3 - 4 ครั้งสาเหตุในการใช้บริการ คือ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวรับบริการจากหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อถอนเงินช่วงของการใช้บริการ คือ ช่วงสัปดาห์แรกของเดือน จำนวนเงินที่ใช้บริการ 5,000 บาท

การประเมินคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยวิธีการประเมินโดยบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า การประเมินด้วยวิธีการประเมิน โดยบุคคลนี้อาจมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ประเมินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบางตัวแตกต่างกันจึงทำให้ผลการประเมินแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปด้วย

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์ลิควิด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ด้านความถูกต้องในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความสอดคล้องกับการใช้งานพบว่า

ทุกด้านมีผลของประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ภัศยุ ไตรวาสน์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็มของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า 1. จากการศึกษาพฤติกรรม ร้อยละ 45.20 ของลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นผู้ถือบัตรเอ.ที.เอ็มของธนาคาร ร้อยละ 72.40 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการถอนเงิน ระยะเวลาในการใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็มคือ 2 นาที และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนมาก อยู่ระหว่างเวลา 16.01-19.00 น. 2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือด้านความชัดเจนของตัวเลขและตัวหนังสือ เป็นอันดับแรก ความต้องการต่อปัจจัยด้านระบบของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูล เป็นอันดับแรก ความต้องการต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่าผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือการตั้งอยู่ในบริเวณที่สังเกตเห็นได้ง่าย เป็นอันดับแรกความต้องการต่อปัจจัยด้านบริการเสริมพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือ ความหลากหลายของบริการเป็นอันดับแรกระดับของปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ พบว่า ปัญหาเครื่องยึดบัตร ทำรายการถอนแต่ไม่ได้รับเงินถูกระบบตัดบัญชีขั้นตอนการใช้ที่ยุ่งยาก ไม่มี การแนะนำขั้นตอนการทำรายการที่ชัดเจนความเก่าของธนบัตรที่ได้รับเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับ น้อยยกเว้นปัญหาเครื่องขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้และจำนวนเครื่องให้บริการที่ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเปล็คิว ที่ใช้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปล็คิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปล็คิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปล็คิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปล็คิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ด้านความถูกต้องในการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเปล็คิว ที่ใช้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปล็คิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปล็คิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปล็คิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปล็คิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเปล็คิว ที่ใช้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปล็คิว

คิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ที่มาของรายได้ บริการของเครื่องซิมเปิดคิว ที่ใช้บริการบ่อย ความถี่ในการใช้บริการ เวลาในการใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว สาเหตุที่ใช้งานเครื่องซิมเปิดคิว และผู้ทำรายการบนเครื่องซิมเปิดคิว ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้น รายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซิมเปิดคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าลูกค้าอาจยังไม่มีความมั่นใจในการทำธุรกรรมด้วยยอดเงินที่สูงผ่านเครื่องซิมเปิดคิว มากเท่าที่ควร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ภัสยุ ไตรวาสน์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่อง เอ.ที.เอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า 1. จากการศึกษาพฤติกรรมร้อยละ 45.20 ของลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นผู้ถือบัตรเอ.ที.เอ็มของธนาคาร ร้อยละ 72.40 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการถอนเงิน ระยะเวลาในการใช้บริการเครื่อง เอ.ที.เอ็ม คือ 2 นาที และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนมาก อยู่ระหว่างเวลา 16.01-19.00 น. 2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านแต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านบริการเสริมอยู่ในระดับปานกลาง 3. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องและด้านบริการเสริมแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้องและด้านบริการเสริมแตกต่างกัน 4. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามพฤติกรรมพบว่าลูกค้าที่มีเหตุผลในการใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านความถูกต้องและด้านบริการเสริมแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านความถูกต้องแตกต่างกันสำหรับลูกค้าที่ใช้ระยะเวลาในการกดเครื่อง เอ.ที.เอ็มแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านแตกต่างกันและช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านบริการเสริมแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะต่อเครื่องซิมเปลคิว โดยตรง เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงจุด
2. จากการค้นคว้าในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพเครื่องซิมเปลคิวโดยนำตัววัดด้าน Functionality ในมาตรฐาน ISO/IEC 9126 มาวัดคุณภาพเพียงด้านเดียวเท่านั้น ดังนั้นผู้ที่สนใจควรมีการศึกษาด้าน Reliability ด้าน Usability ด้าน Efficiency ด้าน Maintainability ด้าน Portability เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาต่อไปในอนาคต



บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์ และ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2543. **ถกคุณภาพ ภาค2 = ความหมายของการบริหารการเปลี่ยนแปลง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. **การวิเคราะห์สถิติ = สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2533. **แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ : การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชกุล เป็ร้องการ. 2548. **ตัวแบบการประเมินคุณภาพเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย**. ปรินญาวิทยาสาส์ตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพ : พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2529. **จิตวิทยาการจัดการพฤติกรรมมนุษย์**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุชาดา มะโนทัย. 2539. **พฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ**. วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อโศก ศรีสวัสดิ์. 2546. **การพัฒนาและหาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อัครฤทธิ์ หอมประเสริฐ. 2543. **ความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ประเภทธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- “Software Quality ตามมาตรฐาน ISO9126,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://sites.google.com/site/cs284team11/project-updates/softwarequality_tammatrthaniso9126, [สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2555]

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่อง SimpleQ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. อายุ 20-25 ปี
 3. อายุ 26-30 ปี 4. อายุ 30 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ
 2. ลูกจ้างในหน่วยงานในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ
 3. ค้าขาย
 4. นักเรียนนักศึกษา
 5. อื่น ๆ.....

4. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,001 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 15,000 บาท 4. มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

5. ที่มาของรายได้

1. ทางบ้าน 2. งานประจำ
 3. งาน Part - Time 4. อื่น

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เครื่อง Simple Q

6. บริการของเครื่อง simple Q ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด

- 1. ผาก-ถอน โอน แบบไม่กรอกฟอร์ม
- 2. ผาก-ถอน-โอน แบบกรอกฟอร์ม
- 3. ชำระค่าสินค้า/บริการ/เงินกู้
- 4. อื่น ๆ.....

7. ความถี่ของการใช้บริการเครื่อง simple Q เมื่อท่านมาใช้บริการธนาคาร

- 1. ทุกครั้ง
- 2. บางครั้ง

8. ท่านใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้งานเครื่อง simple Q กี่นาที

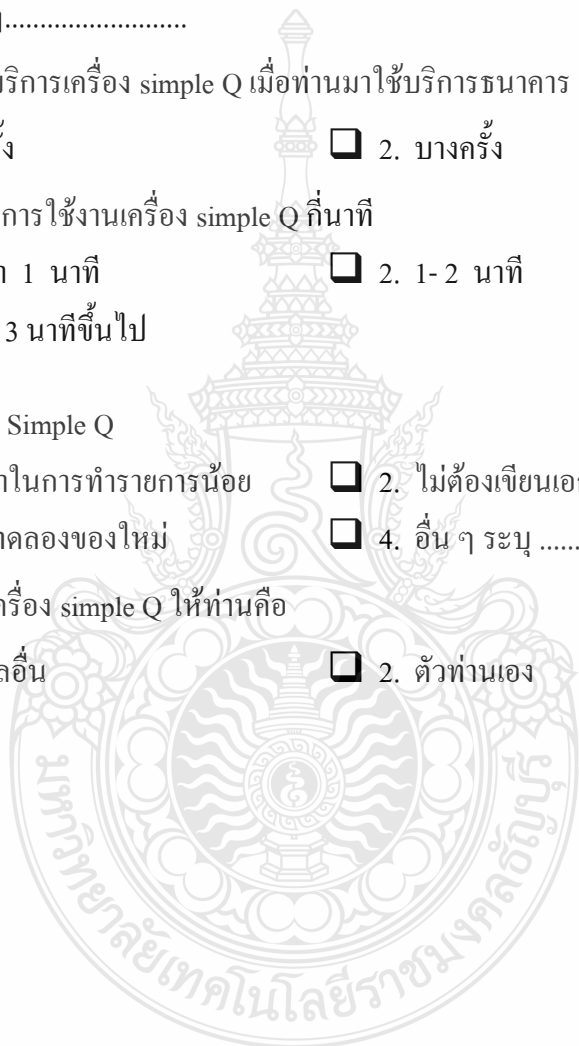
- 1. ต่ำกว่า 1 นาที
- 2. 1-2 นาที
- 3. ตั้งแต่ 3 นาทีขึ้นไป

9. สาเหตุที่ท่านใช้งาน Simple Q

- 1. ใช้เวลาในการทำรายการน้อย
- 2. ไม่ต้องเขียนเอกสาร
- 3. ชอบทดลองของใหม่
- 4. อื่น ๆ ระบุ

10. ผู้ที่ทำรายการบนเครื่อง simple Q ให้ท่านคือ

- 1. บุคคลอื่น
- 2. ตัวท่านเอง



ส่วนที่ 3 คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่อง SimpleQ ของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ระดับคุณภาพ

5	หมายถึง	มีคุณภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพน้อยที่สุด

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการ ใช้บริการเครื่อง SimpleQ ของธนาคารกรุงศรี อยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล- ธัญบุรี	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
11. ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน					
11.1 ขั้นตอนในการทำรายการฝาก-ถอนโดยไม่ว กกรอกแบบฟอร์มมีความเหมาะสม					
11.2 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความ เหมาะสม					
11.3 โครงสร้างของเมนูมีการแบ่งหมวดหมู่ของ ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม					
12. ด้านความถูกต้องในการใช้งาน					
12.1 มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด					
12.2 ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการใช้งาน นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
12.3 แสดงผลภาษาได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด					

คุณภาพในการใช้งานและความเชื่อถือได้ของการ ใช้บริการเครื่อง SimpleQ ของธนาคารกรุงศรี อยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล- ธัญบุรี	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
13. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน					
13.1 มีการตรวจสอบบัญชีผู้ใช้					
13.2 มีการเซ็นชื่อยืนยันการทำธุรกรรมผ่านเครื่อง simple Q ที่เคาเตอร์					
13.3 มีความมั่นใจในคุณภาพเครื่อง simpleQ ว่ากำลังทำธุรกรรมทางการเงิน กับธนาคารกรุงศรี อยู่จริงและปลอดภัย					
14. ด้านความสอดคล้องกับการใช้งาน					
14.1 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่อง simpleQ เป็นไปตามข้อกำหนดของการใช้บริการ					
14.2 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่อง simpleQ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ					
14.3 ผลที่ได้จากการใช้บริการเครื่อง simpleQ ไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น



ค่าความเชื่อมั่น

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****_

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	Alpha Deleted
V11.1	40.8333	49.1092	.7634	.9356
V11.2	40.5667	47.4954	.8478	.9324
V11.3	40.5333	51.7057	.6371	.9398
V12.1	40.4667	49.8437	.8009	.9346
V12.2	40.6333	51.7575	.7094	.9379
V12.3	40.7333	49.8575	.7347	.9366
V13.1	40.3000	49.7345	.7148	.9374
V13.2	40.4000	49.3517	.7394	.9365
V13.3	40.5667	48.3230	.7755	.9352
V14.1	40.6000	49.1448	.7344	.9367
V14.2	40.6000	49.6966	.7682	.9355
V14.3	40.7000	52.3552	.5833	.9415

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 12

Alpha = 0.9417

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : ไชยฉัฐพงศ์ พลโยธี
วัน เดือน ปี เกิด : วันพฤหัสบดีที่ 18 พฤศจิกายน 2525
อายุ : 31 ปี
ภูมิลำเนา : หนองคาย
ประวัติการศึกษา : ระดับประถมศึกษา โรงเรียนบ้านเมืองหมี่
: ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสมุทรพิทยาคม
: ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสมุทรพิทยาคม
: ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์ : 083-837-1344
อีเมลล์ : mongkol_te@hotmail.com

