

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์	พฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
นักศึกษา	นางสาวสาวิตรี หาญเสนา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร. ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (M-Banking) ของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย และมีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ภูมิภาค อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตามคือความตั้งใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม และ One Way ANOVA (F-Test) สำหรับตัวแปรต้นที่มีมากกว่า 3 กลุ่ม ในการหาความแตกต่าง

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นคือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 ด้าน คือด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว, การง่ายต่อการใช้งาน, ด้านรูปแบบการใช้ชีวิตกับตัวแปรตามคือความตั้งใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการหาความสัมพันธ์ เนื่องจากข้อมูลเป็นลักษณะเชิงปริมาณทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นคือความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ กับตัวแปรตามคือความตั้งใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการหาความสัมพันธ์เนื่องจากข้อมูลตัวแปรต้นเป็นลักษณะเชิงคุณภาพ