

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.4 นิยามศัพท์.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ประวัติความเป็นมาและการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	8
2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)	24
2.3.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA)	29
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude).....	31
2.3.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับ.....	35
2.3.4 แนวความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม.....	37
2.3.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (The Diffusion of Innovation)	40

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	43
3.1 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.1.1 ประชากรศึกษา.....	43
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 การสุ่มตัวอย่าง.....	44
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3.1 ตัวแปรอิสระ.....	45
3.3.2 ตัวแปรตาม.....	45
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	45
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.6 การให้คะแนนตัวแปร.....	46
3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.9 สมมติฐานการวิจัย.....	48
3.10 การวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบสมมติฐาน.....	48
4. ผลการวิจัย.....	49
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา.....	49
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	49
4.2 ประสบการณ์พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโอนเงินของ....	53
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
4.3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคาร..	56
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
4.4 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการโอนเงินโดยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อ	58
รับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	
4.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับ..	63
เงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
ตอนที่ 2 ทดสอบสมมติฐาน.....	67

5. สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	76
5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ.....	76
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน.....	
5.1.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโอนเงินของ.....	76
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน.....	
5.1.3 ผลการศึกษาถึงประการณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการ... เลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน.....	77
5.1.4 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการโอนเงินโดยใช้บริการบัตร.. ไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน	78
5.1.5 ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการบัตรไม่.. ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน	78
5.2 อภิปรายผลงานวิจัย.....	80
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	83
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร.....	83
5.3.2 ข้อเสนอแนะของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	83
รายการอ้างอิง.....	84
ภาคผนวก	
ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)	90
ประวัติการศึกษา.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (TAM Model)	27
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	49
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	50
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	51
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	52
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยใช้บริการโอนเงิน.....	53
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบริการโอนเงินที่.....	53
เคยใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางที่เคยใช้บริการ.....	54
โอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในแต่ละเดือนที่.....	54
เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกจำนวนเงินในแต่ละครั้งที่เคย.....	55
ใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตาม.....	56
ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคาร.....	
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้บริการบัตรไม่ต้อง.....	58
เพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสื่อที่รับรู้บริการบัตรไม่ต้อง.....	58
เพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการบัตรไม่ต้อง.....	59
เพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการใช้บริการบัตร.....	60

	ไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ.....	60
	บัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนเงินที่เคยใช้บริการ.....	61
	บัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเห็นของผู้ที่เคยใช้.....	62
	บริการว่าจะใช้บริการ Cardless ซ้ำในอนาคต.....	
4.19	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตาม.....	63
	ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการโอนเงินด้วยบริการบัตร.....	
	ไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
4.20	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสนใจในบริการบัตร.....	66
	ไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	
4.21	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการบัตรไม่ต้อง.....	66
	เพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในอนาคต.....	
4.22	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนำบริการบัตรไม่ต้อง.....	67
	เพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้ผู้อื่นได้ทราบ.....	
4.23	ตารางการวัดความเหมาะสมของข้อมูล.....	67
4.24	ตารางการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	69
4.25	แสดงค่าระดับความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัย.....	71
4.26	ตารางการทดสอบ F-Test ที่ได้จากการทำการวิเคราะห์การถดถอย.....	72
4.27	ตารางการทดสอบ T-Test ที่ได้จากการทำการวิเคราะห์การถดถอย.....	73
4.28	ตารางสรุปที่ได้จากการทำการวิเคราะห์การถดถอย.....	74
4.29	แสดงการทดสอบความเหมาะสมของสมการ 4.2.....	75
4.30	แสดงแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติคระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดที่จะ ใช้บริการ Cardless ในอนาคต.....	76

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 Original Technology Acceptance Model (Davis , 1989)	24
2.2 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action:TRA) ของFishbein & Ajzen 1975.....	31
2.3 ทศนคติเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วน.....	33
5.1 แสดงปัจจัยหลักของการก่อให้เกิดทัศนคติด้านพฤติกรรมในการใช้งาน..... ด้านเทคโนโลยี.....	81
5.2 แสดงปัจจัยหลักของการก่อให้เกิดเจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยี.....	82
5.3 แสดงปัจจัยหลักของการก่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยี.....	82
5.4 แสดงแบบจำลองของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned..... Action : TRA)	84
5.5 แสดงถึงการผนวกแบบจำลองการกระทำด้วยเหตุผล : TRA ร่วมกับแบบจำลองการ..... ยอมรับลองการยอมรับเทคโนโลยี :TAM.....	84