

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทัศนคติของลูกค้าและศึกษาพฤติกรรมการยอมรับของลูกค้าที่มีต่อบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิจัยได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การบรรยายข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ซึ่งประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	169	42.25
ชาย	231	57.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 เพศหญิง 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 ปีหรือต่ำกว่า	44	11.00
21-30 ปี	115	28.75
31-40 ปี	149	37.25
41-50 ปี	67	16.75
มากกว่า 50 ปี	25	6.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่าเป็นกลุ่มอายุ 31-40 ปี มากที่สุด โดยมีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 21-30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 คน กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 กลุ่มอายุ 20ปีหรือต่ำกว่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	5.00
อนุปริญญา	82	20.5
ปริญญาตรี	232	58.00

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	66	16.5
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่าเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับอนุปริญญาจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 การศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับต่ำกว่าอนุปริญญาจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และไม่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.25
ข้าราชการ	24	6.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	54	13.50
พนักงานบริษัทเอกชน	196	49.00
เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	81	20.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่าเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และข้าราชการจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

4.1.5 รายได้

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	6	1.5
10,000-20,000 บาท	61	15.25
20,001-30,000 บาท	181	45.25
30,001-40,000 บาท	73	18.25
มากกว่า 50,000 บาท	79	19.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 กลุ่มที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 กลุ่มที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

4.2 ประสิทธิภาพพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ใช้บริการโอนเงินของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เคย	398	99.5
ไม่เคย	2	0.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารมีจำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบริการโอนเงินที่เคยใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ประเภทบริการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
บริการโอนเงินภายในธนาคาร	391	97.75
บริการโอนเงินระหว่างธนาคาร	333	83.25
บริการโอนเงินให้ผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีธนาคาร	102	25.50

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้หลายข้อโดยผู้ตอบมีจำนวน 398 คนซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการ (ข้อมูลจากตารางที่ 4.6)

จากตารางที่ 4.7 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า ประเภทบริการโอนเงินที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคือ บริการโอนเงินภายในธนาคารจำนวน

391 คน คิดเป็นร้อยละ 97.75 รองลงมาบริการโอนเงินระหว่างธนาคาร จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25 และบริการโอนเงินให้ผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีธนาคารจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางที่เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงินผ่านช่องทางสาขา	212	55.21
โอนเงินผ่านช่องทางเอทีเอ็ม	378	94.50
โอนเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต	159	39.75
โอนเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์	14	3.50

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้หลายข้อโดยผู้ตอบมีจำนวน 398 คนซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการ (ข้อมูลจากตารางที่ 4.6)

จากตารางที่ 4.8 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่าช่องทางที่ใช้บริการโอนเงินมากที่สุดคือช่องทางเอทีเอ็ม มีจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาโอนเงินผ่านช่องทางสาขาจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.21 โอนเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 และโอนเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.9

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในแต่ละเดือนที่เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ความถี่ในการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	260	65.33

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความถี่ในการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
2-3 ครั้ง	96	24.12
3-4 ครั้ง	35	8.79
มากกว่า 5 ครั้ง	7	1.76
รวม	398	100

หมายเหตุ โดยผู้ตอบมีจำนวน 398 คนซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการ (ข้อมูลจากตารางที่ 4.6)

จากตารางที่ 4.9 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา นั้น มีความถี่ในการโอนเงินแต่ละเดือนมากที่สุดคือ 1-2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33 รองลงมาความถี่ในการโอนเงิน 2-3 ครั้งต่อเดือนจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.12 ความถี่ในการโอนเงิน 3-4 ครั้งจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.76 และความถี่ในการโอนเงินมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76

ตารางที่ 4.10

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกจำนวนเงินในแต่ละครั้งที่เคยใช้บริการโอนเงินของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำนวนเงินที่ทำรายการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	4	1.01
1,000-10,000 บาท	241	60.55
10,001-50,000 บาท	139	34.92
50,001-100,000 บาท	14	3.51
รวม	398	100

หมายเหตุ โดยผู้ตอบมีจำนวน 398 คนซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการ (ข้อมูลจากตารางที่ 4.6)

จากตารางที่ 4.10 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีจำนวนเงินที่ได้ทำรายการแต่ละครั้งมากที่สุดคือ 1,000-10,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมา กลุ่ม 10,001-50,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.92 กลุ่ม 50,000-100,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 และกลุ่มที่โอนเงินน้อยกว่า 1,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01

4.3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คุณลักษณะก่อให้เกิดการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	4.15	0.74	มาก
2. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทำรายการผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร	3.86	0.81	มาก
3. เมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็มใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.86	0.66	มาก
4. เมนูขั้นตอนการทำรายการในกรุงศรีออนไลน์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.33	0.97	ปานกลาง
5. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.36	0.74	ปานกลาง
6. อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม	3.22	1.11	ปานกลาง
7. โปรโมชันที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนในการเลือกใช้บริการ	3.19	0.88	ปานกลาง
8. กระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ	3.87	0.62	มาก
9. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีทำให้เกิดความ มั่นใจในการเลือกใช้บริการ	3.85	0.65	มาก
10. ธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบรับปัญหาจากการใช้บริการ ได้ทันที	3.51	0.58	มาก
11. พนักงานของธนาคารสามารถให้คำแนะนำการให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.64	0.58	มาก

หมายเหตุ การแปลความหมายใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับคุณลักษณะบริการโอนเงินของธนาคารในเรื่อง สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพราะทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการโอนเงิน โดยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารประกอบไปด้วยช่องทางเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต และช่องทางธนาคารทางโทรศัพท์ โดยค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับแรกเท่ากับ 4.15 ส่วนคุณลักษณะรองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากได้แก่ กระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.87 การได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทำรายการผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 3.86 เมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็มใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.86 ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาทำให้เกิดความ มั่นใจในการเลือกใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 พนักงานของธนาคารสามารถให้คำแนะนำ การใช้บริการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.64 และเรื่องที่ธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบรับปัญหาจากการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.51

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องที่ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.36 เรื่องเมนูขั้นตอนการทำรายการในกรุงศรีออนไลน์นี้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.33 เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.22 และเรื่องโปรโมชั่นที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนในการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19

4.4 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการโอนเงินโดยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.12

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

การรับรู้บริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จักร	62	15.50
รู้จัก	338	84.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.12 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ารู้จักบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และไม่รู้จักรบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ตารางที่ 4.13

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสื่อที่รับรู้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สื่อที่ได้รับรู้ถึงบริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	292	86.40
วิทยุ	34	10.10
อินเทอร์เน็ต	94	27.80
นิตยสาร	39	11.50
หนังสือพิมพ์	48	14.20
แผ่นพับ	22	6.50

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สื่อที่ได้รับรู้ถึงบริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคาร	143	42.30
ป้ายโฆษณา	117	34.60
ตู้เอทีเอ็ม	166	49.10
อื่นๆ	5	1.50

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้หลายข้อ โดยผู้ตอบมีจำนวน 338 คนเป็นผู้ที่รู้จักบริการ Cardless (ข้อมูลจากตารางที่ 4.12)

จากตารางที่ 4.13 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รู้จักบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือตู้เอทีเอ็มจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 พนักงานธนาคารจำนวน 143 คน คิดเป็น 42.30 ป้ายโฆษณาจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 อินเทอร์เน็ตจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 หนังสือพิมพ์จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 นิตยสารจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 วิทยุจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 แผ่นพับจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และจากสื่ออื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.14

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ใช้บริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
เคย	96	28.40
ไม่เคย	242	71.60
รวม	338	100

จากตารางที่ 4.14 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รู้จักบริการ Cardless และเคยใช้บริการมีจำนวน 96 คน คิดเป็นจำนวน 28.40 และไม่ เคยใช้จำนวน 242 คน คิดเป็นจำนวน 71.60

ตารางที่ 4.15

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ช่องทางการใช้บริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงินผ่านช่องทางเอทีเอ็ม	94	97.9
โอนเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต	2	2.1
รวม	96	100

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้หลายข้อ โดยผู้ตอบมีจำนวน 96 คน เป็นผู้ที่เคยใช้บริการ Cardless (ข้อมูลจากตารางที่ 4.14)

จากตารางที่ 4.15 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ Cardless ใช้บริการผ่านช่องทางเอทีเอ็มเป็นจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 และใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 4.16

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงิน โอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 5 ครั้ง	7	7.29
3-4 ครั้ง	8	8.33
4-5 ครั้ง	17	17.71

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	64	66.67
รวม	96	100

หมายเหตุ โดยผู้ตอบมีจำนวน 96 คน เป็นผู้ที่เคยใช้บริการ Cardless (ข้อมูลจากตารางที่ 4.14)

จากตารางที่ 4.16 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ Cardless มีจำนวนครั้งที่เคยใช้มากที่สุดคือ 1-2 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาใช้จำนวน 4-5 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 ใช้จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และใช้มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.29

ตารางที่ 4.17

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนเงินที่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงิน โอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำนวนเงินที่ทำรายการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	23	23.96
1,000-10,000 บาท	73	76.04
10,001-50,000 บาท	0	0
50,001-100,000 บาท	0	0
มากกว่า 100,000 บาท	0	0
รวม	96	100

หมายเหตุ โดยผู้ตอบมีจำนวน 96 คน เป็นผู้ที่เคยใช้บริการ Cardless (ข้อมูลจากตารางที่ 4.14)

จากตารางที่ 4.17 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ Cardles ทำรายการโอนเงินจำนวน 1,000-10,000 บาทต่อครั้งมากที่สุดจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 76.04 และน้อยกว่า 1,000 บาทต่อครั้งจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96

ตารางที่ 4.18

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการว่าจะใช้บริการ Cardless ซ้ำในอนาคต

การใช้บริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้ซ้ำ	9	9.38
ใช้ซ้ำ	87	90.63
Total	96	100

หมายเหตุ โดยผู้ตอบมีจำนวน 96 คน เป็นผู้ที่เคยใช้บริการ Cardless (ข้อมูลจากตารางที่ 4.14)

จากตารางที่ 4.18 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ Cardles จะใช้บริการซ้ำอีกมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 90.63 และกลุ่มที่จะไม่ใช้ซ้ำอีกจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38

4.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.19

แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการโอนเงินด้วยบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คุณลักษณะก่อให้เกิดการเลือกใช้บริการโอนเงินด้วยบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless)	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1.เป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการโอนเงินไปยังผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	4.27	0.53	มากที่สุด
2.สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับเงินโอนเนื่องจากสามารถรับเงินโอนได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็มที่มีอยู่ทั่วประเทศ	3.62	0.59	มาก
3.ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมโอนเงินที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำรายการได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็ม	4.12	0.48	มาก
4.ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมโอนเงินที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำรายการได้ที่กรุงศรีออนไลน์	4.12	0.62	มาก
5.ไม่ต้องถือเงินสดไปยังสาขาเพื่อทำการโอนเงินแต่สามารถทำรายการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที	4.06	0.55	มาก
6.ลูกค้าไม่ต้องเปิดบัญชีกับธนาคารก็สามารถรับเงินโอนได้	4.24	0.45	มากที่สุด
7.สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.20	0.60	มาก
8.รูปแบบขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.59	0.79	มาก
9.เมนูการใช้งานบนหน้าจอเอทีเอ็มแสดงผลชัดเจน	4.02	0.64	มาก
10.เมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็ม ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.56	0.70	มาก
11.เมนูการใช้งานในหน้าจอกรุงศรีออนไลน์แสดงผลชัดเจน	3.43	0.70	มาก
12.เมนูขั้นตอนการทำรายการในกรุงศรีออนไลน์ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.32	0.72	ปานกลาง
13.ท่านมีความคุ้นเคยในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร	3.57	0.79	มาก
14.ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความ	3.20	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คุณลักษณะก่อให้เกิดการเลือกใช้บริการโอนเงิน ด้วยบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless)	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ชัดเจน เข้าใจง่าย			
15. เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ	3.79	0.69	มาก
16. อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม (30 บาท/รายการ)	2.54	0.83	น้อย
17. โพรโมชันที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนในการเลือกใช้บริการ	3.41	0.79	มาก
18. กระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ	3.50	0.64	มาก
19. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีทำให้เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ	3.79	0.54	มาก
20. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้บริการมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	3.84	0.55	มาก
21. มีการส่งรหัสลับเป็น SMS ในการทำรายการระหว่างผู้โอนและผู้รับโอน ผ่านโทรศัพท์มือถือ	4.02	0.53	มาก
22. ธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบรับปัญหาจากการใช้ บริการได้ทันที	3.34	0.62	ปานกลาง
23. ถ้าผู้รับโอนไม่ไปรับเงินโอนภายในระยะเวลาที่กำหนด รายการจะถูกยก เลิกและเงินจะถูก โอนกลับไปยังบัญชีผู้โอนทันที	3.97	0.45	มาก

หมายเหตุ การแปลความหมายใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดการเลือกใช้บริการโอนเงินด้วยบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) โดยเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการโอนเงินไปยังผู้รับโอนที่ไม่มี

บัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 4.27 และเรื่องลูกค้าไม่ต้องเปิดบัญชีกับธนาคารก็สามารถรับเงินโอนได้ เพราะเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าที่ไม่ใช่ลูกค้าของธนาคาร ก็สามารถรับเงินโอนได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเปิดบัญชีกับธนาคาร โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ 4.24

ส่วนคุณลักษณะรองลงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากได้แก่ เรื่องสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาเป็นเรื่องประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมโอนเงินที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำรายการได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็มและกรุงศรีออนไลน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 เรื่องไม่ต้องถือเงินสดไปยังสาขาเพื่อทำการโอนเงินแต่สามารถทำรายการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 ในเรื่องของเมนูการใช้งานบนหน้าจอเอทีเอ็มแสดงผลชัดเจนและมีการส่งรหัสลับเป็น SMS ในการทำรายการระหว่างผู้โอนและผู้รับโอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 เรื่องที่ถ้าผู้รับโอนไม่ไปรับเงินโอนภายในระยะเวลาที่กำหนด รายการจะถูกยกเลิกและเงินจะถูก โอนกลับไปยังบัญชีผู้โอนทันที คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 เรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้บริการมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 เรื่องที่เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีทำให้เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 เรื่องสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับเงินโอนเนื่องจากสามารถรับเงินโอนได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็มที่มีอยู่ทั่วประเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.62 เรื่องรูปแบบขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.59 เรื่องมีความคุ้นเคยในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 เรื่องเมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็ม ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 เรื่องกระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50 เรื่องเมนูการใช้งานในหน้าจอกกรุงศรีออนไลน์แสดงผลชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 และเรื่องโปรโมชั่นที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนในการเลือกใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.41

ส่วนคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่เรื่องธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบรับปัญหาจากการใช้บริการได้ทันที คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.34 รองลงมาเป็นเรื่องเมนูขั้นตอนการทำรายการในกรุงศรีออนไลน์ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.32 และเรื่องที่ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20

คุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุดที่ก่อให้เกิดการเลือกใช้บริการโอนเงินด้วยบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) คือเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม (30 บาท/รายการ) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.54

ตารางที่ 4.20

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสนใจในบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ความสนใจในบริการ Cardless	จำนวน	ร้อยละ
ไม่น่าสนใจ	7	1.75
เฉยๆ	82	20.5
น่าสนใจ	311	77.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.20 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) มีความน่าสนใจ เป็นจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมาคือรู้สึกเฉยๆ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และคิดว่าบริการไม่น่าสนใจจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 4.21

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในอนาคต

การใช้บริการ Cardless ในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้	27	6.75
ใช้	373	93.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.21 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการโอนเงินด้วยบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ในอนาคตจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25 และคิดว่าไม่ใช้บริการในอนาคตเป็นจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตารางที่ 4.22

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนำบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้ผู้อื่นได้ทราบ

การแนะนำบริการ Cardless ให้ผู้อื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แนะนำ	14	3.5
แนะนำ	386	96.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.21 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะแนะนำบริการ Cardless ให้ผู้อื่นทราบ มีจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 และไม่แนะนำให้ผู้อื่นทราบมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตอนที่ 2 ทดสอบสมมติฐาน

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จัดกลุ่มตัวแปรทั้ง 23 ตัวที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มหรือปัจจัยเดียวกัน โดยตัวแปรที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก โดยมีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.23

ตารางการวัดความเหมาะสมของข้อมูล

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.677
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9873.020
	df	253
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.23 พบว่าค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.) เป็น 0.677 ซึ่งมากกว่า 0.50 และ อยู่ในช่วง 1 แสดงว่าข้อมูลที่ได้มีความเหมาะสมที่

จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และจากการทดสอบสมมติฐาน Bartlett's test of sphericity พบว่าค่านัยสำคัญมีน้อยกว่า 0.5 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้ (H_0) คือ ตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันจึงสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ตารางที่ 4.24
ตารางการวิเคราะห์องค์ประกอบ

Rotated Component Matrix^a

	ปัจจัย			
	1	2	3	4
12.เมนูขั้นตอนการทำรายการในกรุงศรีออนไลน์ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.886			
8.รูปแบบขั้นตอนการใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน	0.855			
11.เมนูการใช้งานในหน้าจอกกรุงศรีออนไลน์แสดงผล ชัดเจน	0.785			
9.เมนูการใช้งานบนหน้าจอเอทีเอ็มแสดงผลชัดเจน	0.743		0.350	
7.สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	0.707			0.349
10.เมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็ม ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.694	-0.309		
3.ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมโอนเงิน ที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำ รายการได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็ม	0.615			
4.ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมโอนเงิน ที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำ รายการได้ที่กรุงศรีออนไลน์	0.544	0.382		
13.ท่านมีความคุ้นเคยในการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร	0.887			
6.ลูกค้าไม่ต้องเปิดบัญชีกับธนาคารก็สามารถรับเงิน โอนได้		0.921		
17.โปรโมชั่นที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนในการ เลือกใช้บริการ		0.826		
1.เป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการโอนเงินไปยังผู้รับโอน ที่ไม่มีบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา		-0.680		

	ปัจจัย			
	1	2	3	4
2.สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับเงินโอนเนื่องจากสามารถรับเงินโอนได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็มที่มีอยู่ทั่วประเทศ		-0.563		
5.ไม่ต้องถือเงินสดไปยังสาขาเพื่อทำการโอนเงินแต่สามารถทำรายการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที	0.506	0.536	-0.365	0.305
23.ถ้าผู้รับโอนไม่ปรับเงินโอนภายในระยะเวลาที่กำหนดรายการจะถูกยกเลิกและเงินจะถูก โอนกลับไปยังบัญชีผู้โอนทันที			0.745	
20.มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้บริการมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น			0.722	
19.ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีทำให้เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ			0.704	
15.เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ		0.511	0.565	0.344
21.มีการส่งรหัสลับเป็น SMS ในการทำรายการระหว่างผู้โอนและผู้รับโอนผ่านโทรศัพท์มือถือ			0.535	0.326
18.กระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ			0.824	0.338
22.ธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบรับปัญหาจากการใช้บริการได้ทันที	0.373		0.436	0.443
14.ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความ				0.712
16.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม	0.323	-0.440		0.663
(30 บาท/รายการ)				

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

จากตารางที่ 4.24 ผู้วิจัยจึงสามารถแบ่งกลุ่มปัจจัยออกเป็น 4 ปัจจัยจากข้อความทั้งหมด 23 ข้อ และนำปัจจัยที่ได้ไปคำนวณหาระดับค่าความเชื่อมั่น (Alpha) ในทั้ง 4 ปัจจัยดังนี้

ตารางที่ 4.25
แสดงค่าระดับความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ระดับความเชื่อมั่น
1. ความง่ายในการใช้งาน	0.881
2. ประโยชน์ที่ได้รับ	0.544
3. ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ	0.731
4. บริการและราคา	0.672

จากตารางที่ 4.25 พบว่าระดับค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นที่รับได้ สามารถนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไปได้

สมมติฐานที่ 1

H_{a_0} : ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความสนใจเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless) : Y อันได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน (X_1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (X_2) ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการใช้งาน (X_3) การบริการและราคา (X_4) มีความสัมพันธ์ต่อความสนใจที่จะใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

H_{a_1} : ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความสนใจเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless) : Y อันได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน (X_1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (X_2) ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการใช้งาน (X_3) การบริการและราคา (X_4) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสนใจที่จะใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

$$H_{a_0} : \beta_i = 0 ; i = X_1, \dots, X_4$$

$$H_{a_1} : \beta_i \neq 0 ; i = X_1, \dots, X_4$$

$$H_a : Y = \beta_0 + \beta_{x_1} X_1 + \beta_{x_2} X_2 + \beta_{x_3} X_3 + \beta_{x_4} X_4 + \varepsilon$$

ทำการศึกษาคำวิจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความสนใจบริการ Cardless โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ที่จะช่วยหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่ต้องการทดสอบว่า ตัวแปรต้นมีผลกระทบต่อตัวแปรตามหรือไม่

การทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยจะต้องกำหนดค่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระแปรต้น (Independent variables) คือ ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 4 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความสนใจบริการ Cardless จากการวิเคราะห์องค์ประกอบสำหรับตัวแปรตาม (Dependent variable) เมื่อทำการทดสอบด้วยการทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.26

ตารางการทดสอบ F-Test ที่ได้จากการทำการวิเคราะห์การถดถอย

ANOVA^d

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.45	1	20.45	122.34	0.00 ^a
Residual	66.51	398	0.17		
Total	86.96	399			
2 Regression	34.65	2	17.33	131.52	0.00 ^b
Residual	52.31	397	0.13		
Total	86.96	399			
3 Regression	36.58	3	12.19	95.86	0.00 ^c
Residual	50.38	396	0.13		
Total	86.96	399			

a. Predictors: (Constant), ความง่ายในการใช้งาน

b. Predictors: (Constant), ความง่ายในการใช้งาน ,ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ

c. Predictors: (Constant), ความง่ายในการใช้งาน ,ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ,ประโยชน์ที่ได้รับ

d. Dependent Variable: ความสนใจบริการ Cardless

จากตารางที่ 4.26 F-Test จะช่วยในการตั้งสมมติฐานว่ามีตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัวหรือไม่ซึ่งจากการทดสอบพบว่าค่านัยสำคัญของความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยและ

ความน่าเชื่อถือ ประโยชน์ที่ได้รับ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.27

ตารางการทดสอบ T-Test ที่ได้จากการทำการวิเคราะห์การถดถอย

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.76	0.02		135.03	0.00
	ความง่ายในการใช้งาน	0.23	0.02	0.48	11.06	0.00
2	(Constant)	2.76	0.02		152.08	0.00
	ความง่ายในการใช้งาน	0.23	0.02	0.48	12.46	0.00
	ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ	0.19	0.02	0.40	10.38	0.00
3	(Constant)	2.76	0.02		154.77	0.00
	ความง่ายในการใช้งาน	0.23	0.02	0.48	12.68	0.00
	ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ	0.19	0.02	0.40	10.57	0.00
	ประโยชน์ที่ได้รับ	0.07	0.02	0.15	3.89	0.00

a. Dependent Variable: ความสนใจบริการ Cardless

จากตารางที่ 4.27 พบว่า T-Test จะช่วยพิจารณาจากค่านัยสำคัญของตัวแปรอิสระ ถ้าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตาม หมายความว่าปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ประโยชน์ที่ได้รับ มีผลต่อความสนใจบริการ Cardless โดยมีสมการการวิเคราะห์การถดถอยคือ

$$Y = \beta_0 + \beta_{x_1} X_1 + \beta_{x_2} X_2 + \beta_{x_3} X_3$$

เมื่อ β_0 หรือ constant = ค่าคงที่

β_{x_1} = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน

β_{x_2} = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรประโยชน์ที่ได้รับ

β_{x_3} = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ

X_1 = ค่าของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน

X_2 = ค่าของตัวแปรประโยชน์ที่ได้รับ

X_3 = ค่าของตัวแปรความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ

จะได้สมการ

ความสนใจบริการ Cardless = 2.760 + 0.226(ความง่ายในการใช้งาน) + 0.070(ประโยชน์ที่ได้รับ) + 0.189(ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ)

ตารางที่ 4.28

ตารางสรุปที่ได้จากการทำการวิเคราะห์การถดถอย

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0.485 ^a	0.235	0.233	0.409	0.235	122.341	1	398	0.000
2	0.631 ^b	0.399	0.395	0.363	0.163	107.848	1	397	0.000
3	0.649 ^c	0.421	0.416	0.357	0.022	15.171	1	396	0.000

a. Predictors: (Constant), ความง่ายในการใช้งาน

b. Predictors: (Constant), ความง่ายในการใช้งาน , ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ

c. Predictors: (Constant), ความง่ายในการใช้งาน , ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ , ประโยชน์ที่ได้รับ

d. Dependent Variable: ความสนใจบริการ Cardless

จากตารางที่ 5 พบว่า ANOVA จะช่วยในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตามคือความสนใจบริการ Cardless ซึ่งพบว่า มี 3 ปัจจัยที่มีผลกระทบ กล่าวคือ ปัจจัยความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ และปัจจัยประโยชน์ที่ได้รับ

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาที่ค่า R Square Change ใน Model 3 พบว่าเมื่อนำปัจจัยความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยประโยชน์ที่ได้รับเข้ามา ทำให้ค่า R Square Change เปลี่ยนไป 0.213 ซึ่งเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากการที่เพิ่มปัจจัยความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือใน Model 2 ซึ่งมีค่า R Square Change เปลี่ยนไปเพียง 0.072 และเมื่อพิจารณาค่า R Square

จาก Model 3 พบว่าปัจจัยทั้ง 3 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความสนใจบริการ Cardless ได้ 42.1%

สมมติฐานที่ 2

Hb₀ : ปัจจัยด้านความสนใจบริการ Cardless มีผลต่อการใช้งานจริงในอนาคต

Hb₁ : ปัจจัยด้านความสนใจบริการ Cardless ไม่มีผลต่อการใช้งานจริงในอนาคต

ทำการศึกษาความสนใจบริการ Cardless ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าในอนาคต โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) ที่จะช่วยหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่ต้องการทดสอบว่า ตัวแปรต้นมีผลกระทบต่อตัวแปรตามหรือไม่

ในที่นี้ให้ตัวแปรตามคือการใช้บริการของลูกค้าในอนาคต ซึ่งมีค่าได้เพียง 2 ค่า คือ 0 และ 1 และทำให้เหตุการณ์ที่สนใจคือ การใช้งานในอนาคต จึงใช้เทคนิค Logistic Regression Analysis เพื่อที่จะใช้ค่าตัวแปรอิสระพยากรณ์ว่าลูกค้าคิดจะใช้บริการในอนาคตหรือไม่ นั่นคือพยากรณ์โอกาสที่ลูกค้าคิดจะใช้บริการในอนาคต หรือ

$$P(\text{ลูกค้าคิดจะใช้บริการในอนาคต}) = \frac{1}{1 + e^{-W}} \quad \text{----- (4.2)}$$

โดยที่ $W = \beta_0 + \beta_{x_1} X_1$

เมื่อ β_0 หรือ constant = ค่าคงที่

β_{x_1} = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความสนใจบริการ Cardless

X_1 = ค่าของตัวแปรความสนใจบริการ Cardless

ตารางที่ 4.29

แสดงการทดสอบความเหมาะสมของสมการ 4.2

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	1.109	1	.292

จากตาราง 4.29 ได้ค่า Chi-Square เป็น 1.109 และค่าระดับนัยสำคัญ มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าสมการที่นำมาใช้นี้มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.30

แสดงแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติคระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดที่จะใช้บริการ Cardless ในอนาคต

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step1 ^a ความสนใจบริการ Cardless	1.458	0.331	19.430	1	0.000	4.299	2.248	8.221
Constant	-1.157	0.826	1.964	1	0.161	0.314		

a. Variable(s) entered on step 1: ความสนใจบริการ Cardless

จากตาราง 4.30 เมื่อพิจารณาค่า Sig. ของตัวแปรความสนใจบริการ Cardless จากการทดสอบพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งหมายความว่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรสนใจบริการ Cardless มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และทำให้ทราบได้ว่าตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ และค่า Exp(B) เท่ากับ 4.299 ซึ่งหมายความว่าเมื่อตัวแปรความสนใจบริการ Cardless มีค่าเปลี่ยนแปลง 1 หน่วยจะเป็นผลทำให้การใช้บริการ Cardless ในอนาคต มีโอกาสเกิดขึ้นเป็น 4.299 เท่าจากเดิม