

ปัจจัยการเลือกใช้ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย

FACTORS FOR CHOOSING A BANK APPLICATION TO WITHDRAW CASH WITHOUT A CARD OF THAI PEOPLE

วิภาวี กาทอง

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wipawee Kathong

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author: 6414993036@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ของคนไทย มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเสี่ยงที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือคนไทยที่เคยใช้ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-

Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิเคราะห์พบว่าคนไทยที่เคยใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ธนาคารที่ใช้บริการคือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คนไทยที่มีอายุและธนาคารที่เลือกใช้บริการต่างกัน การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรแตกต่างกัน และปัจจัยด้านความเสี่ยง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการใช้งาน และด้านความไว้วางใจระบบ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยโดยเรียงตามความมีผลมากที่สุด อธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 6.25

คำสำคัญ: Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร; ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี; ปัจจัยด้านความเสี่ยง

Abstract

Independent study is Factors for choosing a bank application to withdraw cash without a card of Thai people. The objectives of this study were 1) to study the demographic factors that results in choosing a bank application to withdraw cash without a card of Thai people. 2) to study the technology acceptance factors that results in choosing a bank application to withdraw cash without a card of Thai people. 3) to study the risk factors that results in choosing a bank application to withdraw cash without a card of Thai people.

The sample group was 400 people of Thai people used to use bank application to withdraw cash without a card. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses was tested by independent Sample (t-test), One-Way ANOVA if it found differences, can be compare by pairs using the LSD method and Multiple Regression.

The analysis found that Thai people used to use bank application to withdraw cash without a card. Most are female 256 peoples representing 64%. Most aged 20 – 30 years old 227 peoples representing 56.75%. Most are the private employees 214 peoples representing 53.50%. Most are bank is Kasikorn bank 130 peoples representing 41.32%.

The results of the hypothesis testing found that Thai people of different ages and banks who choose to use the service are different, Choosing a bank application to withdraw cash without a card is different. And risk factor, technology acceptance factor in perceived usefulness, attitude of usability, and trustworthiness in system that results in choosing a bank application to withdraw cash without a card of Thai people and can explain the relationship about 6.25%.

Keyword: bank application to withdraw cash without a card; technology acceptance factor; risk factor

1. บทนำ

จุดเริ่มของความสะดวกสบายในวันนี้ เป็นผลจากการถือกำเนิดขึ้นของระบบ Internet เทคโนโลยีที่สามารถพลิกโลกของเราได้ในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม การสื่อสารและการใช้ชีวิต เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการให้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินเมื่อการให้บริการทางการเงินย้ายขึ้นมายู่ในโลกออนไลน์ ข้อจำกัดต่างๆในการให้บริการก็ลดน้อยลง จากที่เคยต้องไปต่อคิวรอที่สถาบันการเงินเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินและยังมีข้อจำกัดเรื่องวันและเวลาทำการ ปัจจุบัน Internet ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมบนโลกออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ยิ่งโทรศัพท์มือถือได้ถูกพัฒนาจนกลายเป็น Smartphone เครื่องมือสื่อสารที่สามารถย่อโลกทั้งใบให้อยู่ได้บนฝ่ามือเดียวเกิดขึ้น การให้บริการต่าง ๆ ไม่เพียงแต่การทำธุรกรรมทางการเงิน ก็ยังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นำไปสู่บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Mobile Banking

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และในการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆมากขึ้นรวมถึงธนาคารและสถาบันการเงิน ซึ่งเทคโนโลยีนั้นได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงการให้บริการของธนาคารซึ่งจากเดิมจะมีการให้บริการผ่านธนาคารและสถาบันการเงินโดยตรง แต่เพิ่มบริการผ่านระบบ Internet ที่เรียกว่า Mobile Banking ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ทำให้มีผู้ใช้งานผ่านระบบ Mobile Banking เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆในปัจจุบันธนาคารและสถาบันการเงินได้เพิ่มบริการ Applicationธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานมากขึ้น

ระบบ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรคืออะไร บริการถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรคือการถอนเงินสดจากตู้ ATM ผ่าน Application บน Smartphone ที่เรียกว่า Mobile banking โดยไม่จำเป็นต้องใช้บัตรกดเงินเพื่อเบิกถอนเงินสดอีกต่อไป ผู้ใช้งานสามารถใช้บริการนี้ในการทำธุรกรรมได้ตลอด24ชั่วโมง ในปัจจุบันมีธนาคารทั้งหมด10ธนาคารที่มีบริการถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ข้อดีของบริการกดเงินไม่ใช้บัตร ไม่มีค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินข้ามจังหวัด ขั้นตอนการกดเงินมีความ

สะดวกและไม่ซับซ้อน ช่วยให้ประหยัดต้นทุนค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตรายปี ป้องกันการลืมนัดหรือทำบัตรสูญหาย ป้องกันการโจรกรรมข้อมูลของมิจนาซีพ

จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและผลตอบรับที่มีต่อบริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ผู้ค้นคว้าอิสระจึงเล็งเห็นว่าในปัจจุบันมีธนาคารและสถาบันการเงินที่ให้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรมากขึ้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย” เพื่อให้รับรู้เหตุผลที่แท้จริงในการเลือกใช้บริการ อีกทั้งข้อมูลดังกล่าวยังเป็นประโยชน์ต่อธนาคารและสถาบันการเงินเพื่อนำไปใช้การพัฒนาและปรับปรุงระบบApplicationธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากที่สุด

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model : TAM ของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1998) เป็นทฤษฎีที่พัฒนารูปแบบแนวคิดจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Ajzen & Fishbein (1980) TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และอธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้งานกันอย่างกว้างขวาง การที่บุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่ออกแบบมาเมื่อผู้ใช้งาน โดยตรงกับความต้องการ มีความสะดวกสบายและเรียนรู้การใช้งานได้ง่าย ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่ยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ

2.1.1.1 แนวคิดการรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ความมีประโยชน์ในมุมมองของเทคโนโลยี ของ David (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ของผู้ใช้จะมากก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ใช้ที่รับรู้ประโยชน์ของ Internet แล้วนั้นจะนำ Internet เข้ามาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆมากขึ้น ดังนั้นการรับรู้ประโยชน์จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้ Internet

2.1.1.2 แนวคิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน วิธีการใช้งานที่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้วิธีใช้งานได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในระยะขั้นแรก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถนำปัญหานั้นไปแก้ไขได้อย่างดี กล่าวโดย David (1989)

2.1.1.3 แนวคิดด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

ความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อบุคคลอื่นอย่างเต็มใจ เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำธุรกิจ หลังจากที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องวัดความไว้วางใจสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วพบว่าความไว้วางใจเกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ ความเชื่อในการไว้วางใจ และเจตนาในการไว้วางใจ โดยความเชื่อมั่นในการไว้วางใจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่เจตนาการไว้วางใจ กล่าวโดย Mcknight & Chervany (2002)

2.1.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยงคือ การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนของลูกค้านำการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่สูงลูกค้าก็จะสั่งสินค้าหรือใช้บริการน้อยลง การรับรู้ความเสี่ยงอาจเกิดจากความไม่แน่นอนด้านลบในสภาพแวดล้อมออนไลน์ ความเสี่ยงนั้นมีผลต่อการตัดสินใจ การรักษาข้อมูลส่วนตัวนั้นมีส่วนสำคัญเพราะอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าหรือบริการได้ และอีกสิ่งที่สำคัญคือการนำเสนอข้อมูลของสินค้าหรือบริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง อาจจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกถึงความเสี่ยงในระดับต่ำ กล่าวโดย Cunningham (1997)

2.1.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

Gibson (2000) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งบุคคลจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้วทางด้านความรู้สึก ความเชื่ออันใดอันหนึ่งโดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบมีดังนี้ ความรู้สึก ความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรม

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง

TCEB กล่าวความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใดๆที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงินและการบริหารหรือเกิดการทุจริตภายในองค์กรได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปณบุดา ขาวจิตร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประชาชนทั่วไปที่เป็นลูกค้าธนาคารและสถาบันการเงินในประเทศไทยที่ให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติที่มีเพศ อายุ ต่างกันการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตรแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังด้านบริการของผู้ใช้งาน ด้านอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยความเสี่ยงด้านความเสี่ยงจากการโจรกรรมข้อมูลต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร

ภาณุพันธ์ พุฒพวง (2561) ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร พบว่า ความสะดวกสบาย การประหยัดเวลา การประหยัดต้นทุน ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้บริการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังกังวลในความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพของบริการในขณะเดียวกัน การออกแบบApplication ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร

ณวัฏภูมิ ลีเจริญกวีคุณ (2561) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ภูมิภาคศึกษาจังหวัดนครปฐม พบว่าลูกค้า Mobile Banking ธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.7 และเพศชายร้อยละ 38.3 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 20,001-30,000 บาท พบว่า ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานสาขาแนะนำ จำนวนครั้งความถี่ที่ใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อเป็นการโอนเงิน สาเหตุเลือกใช้หลายเหตุผลและส่วนใหญ่เลือกที่ใช้บริการต่อในด้านปัจจัยทางการตลาด พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพ เมื่อมีการพิจารณาเป็นภาพรวมส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ปัทมา ปานนิล (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัวหลวง m banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาบางโหลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาบางโหลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 อายุ 21-30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการบัวหลวง m banking ของธนาคารกรุงเทพ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัวหลวง m banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาบางโหลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติ และด้านส่วนประสมทางการตลาด ตามลำดับ

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจระบบ และด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

3. วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนคนไทยที่เคยใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตร การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (แบบสะดวก) การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ค้นคว้าอิสระไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้ค้นคว้าอิสระจึงได้กำหนดตัวอย่าง โดยใช้ตารางการกำหนดตัวอย่างของ Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้ค้นคว้าอิสระใช้แบบสอบถามออนไลน์ทาง Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ค้นคว้าอิสระได้ปรับปรุงและสร้างขึ้นใหม่ โดยการศึกษาและค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 1 ชุดโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

3.2.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และธนาคารที่เลือกใช้บริการ

3.2.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจระบบ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

3.2.3 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเสี่ยง เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 1 ด้าน ดังนี้ ด้านปัจจัยด้านความเสี่ยง

3.2.4 ส่วนที่4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตรของคนไทย เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกให้เลือกตอบ

3.3 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ค้นคว้าอิสระใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย โดยรวบรวมจากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google form แบบกระจายแบบสอบถามผ่านทางช่องทางเครือข่ายสังคมต่างๆเช่น Facebook Line Instagram เป็นต้น แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (STATISTICAL OF SOCIAL SCIENCE) โดยมีขั้นตอนดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละและความถี่สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านความเสี่ยงและการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตรของคนไทย
3. การวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เพศ
4. การวิเคราะห์ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ อายุ อาชีพ และธนาคารที่เลือกใช้บริการ หากพบความแตกต่างนำไปวิเคราะห์รายคู่ LSD
5. การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis เพื่อทดสอบปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านความเสี่ยง

4. ผลการค้นคว้าอิสระ

4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ของคนไทยที่เลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตร คนไทยที่เลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตรของคนไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 อายุของคนไทยที่เลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตรของคนไทยส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 อาชีพของคนไทยที่เลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตรของคนไทย ส่วนใหญ่อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ธนาคารที่เลือกใช้บริการ ของคนไทยที่เลือกใช้บริการ Application ธนาคารธนชาตโดยไม่ใช่บัตรของคนไทย ส่วนใหญ่ธนาคารที่ใช้บริการคือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32

4.2 ปัจจัยการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ด้านความคิดเห็นส่วนบุคคล ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ S.D. เท่ากับ 0.323 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ด้านความคิดเห็นส่วนบุคคลด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี สูงสุด คือ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ S.D. เท่ากับ 0.344

4.3 ความคิดเห็นส่วนบุคคลปัจจัยด้านความเสี่ยง ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ S.D. เท่ากับ 0.452 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นส่วนบุคคลปัจจัยด้านความเสี่ยง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วยป้องกันการทำบัตร ATM สูญหายในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และ S.D. เท่ากับ 0.469

4.4 การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และ S.D. เท่ากับ 0.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในอนาคตคุณ仍将เลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และ S.D. เท่ากับ 0.359

4.5 ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย จำแนกตามประชากรศาสตร์ พบว่าอายุและธนาคารที่เลือกใช้บริการต่างกัน การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยต่างกัน

4.6 ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย จำแนกตามปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านความเสี่ยง พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application โดยไม่ใช้บัตรของคนไทย โดยเรียงตามลำดับความมีผลมากที่สุด คือปัจจัยด้านความเสี่ยง ด้านดานการรับรู้ประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการใช้งาน และด้านความไว้วางใจระบบ ตามลำดับ

5. สรุปและอภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

5.1 ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย จำแนกตามประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อาชีพ และธนาคารที่เลือกใช้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ ต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานค้นคว้าอิสระของณวัฏภูมิ ลีเจริญกิจคุณ (2561) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพกรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม และปณนุตา ขาวจิตร (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตรกดเงิน

5.1.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุ ต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสด โดยไม่ใช้บัตรของคนไทยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานค้นคว้าอิสระปณญดา ขาวจิตร (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตรกดเงิน

5.1.3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อาชีพ ต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสด โดยไม่ใช้บัตรของคนไทยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานค้นคว้าอิสระปณญดา ขาวจิตร (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตรกดเงิน

5.1.4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ธนาคารที่เลือกใช้บริการต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน วิธีการใช้งานที่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้วิธีใช้งานได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในระยะขั้นแรก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถนำปัญหานั้นไปแก้ไขได้อย่างดี

5.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยต่างกัน สาธารณสรุปได้ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับ การค้นคว้าอิสระของภาณุพันธ์ พุฒพวง (2561) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร แต่ไม่สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

5.2.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานต่างกันไม่มีผลต่อให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของภาณุพันธ์ พุฒพวง (2561) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

5.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบมีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม และการค้นคว้าอิสระของภาณุพันธ์ พุฒพวง (2561) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร

5.2.4 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

5.2.5 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

5.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความเสี่ยงต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

5.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความเสี่ยงมีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของปณญดา ขาวจิตร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตรกดเงิน

6. ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระ

6.1 ด้านประชากรศาสตร์

6.1.1 อายุ จากการค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า คนไทยที่มีอายุต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยต่างกัน ดังนั้นทางธนาคารหรือสถาบันการเงินควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความเหมาะสมกับทุกช่วงอายุ เนื่องจากความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของทุกช่วงอายุมีความสามารถไม่เท่ากัน หากธนาคารหรือสถาบันการเงินสามารถพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความง่ายและซับซ้อนน้อยที่สุดก็จะสามารถทำให้ช่วงอายุที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อยสามารถหันมาใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรมากขึ้น

6.1.2 ธนาคารที่เลือกใช้บริการ จากการค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า คนไทยที่มีธนาคารที่เลือกใช้บริการต่างกัน ส่งผลให้การเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทยต่างกัน ดังนั้นธนาคารหรือสถาบันการเงินควรมีการออกแบบพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่นความง่ายในการใช้งาน ความไม่ซับซ้อนของระบบ ความน่าใช้งานของระบบ จะสามารถดึงดูดความต้องการใช้งานผู้ใช้งานได้มากขึ้น

6.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านความเสี่ยง

6.2.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ จากการค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ผู้ค้นคว้าอิสระมีความเห็นว่าหากคนไทยมีการรับรู้ประโยชน์ของการใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้

บัตรมากเท่าไร ก็จะมีคนไทยหันมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้นธนาคารหรือสถาบันการควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการนี้ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มผู้ใช้งาน

6.2.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบ จากการค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย ดังนั้นธนาคารหรือสถาบันการเงินควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานว่าระบบ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร มีความเสถียรภาพมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือในการป้องกันข้อมูล มีความเที่ยงตรงของระบบ

6.2.3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน จากการค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย โดยคนไทยมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่า Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร เป็นเรื่องที่น่าสนใจและทันสมัย ทุกธนาคารควรมีบริการนี้ ดังนั้นธนาคารหรือสถาบันการเงินควรพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยและน่าสนใจอยู่ตลอดเวลาเพื่อดึงดูดความน่าใช้ของ Application และธนาคารที่ยังไม่มีบริการนี้ควรเพิ่มบริการนี้เข้าไป

6.2.4 ปัจจัยด้านความเสี่ยง จากการค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความเสี่ยง มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Application ธนาคารถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรของคนไทย เนื่องจากในปัจจุบันการโจรกรรมข้อมูลทางการเงินระบาดอย่างแพร่หลายมีคนไทยได้รับผลกระทบหลายคน ปัจจัยด้านความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินควรทำให้มีความปลอดภัยและทำให้ลูกค้ามั่นใจในการใช้บริการต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

ณัฐภูมิ ลีเจริญวิคุณ.(2561). พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษา

จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปณณดา ขาวจิตร.(2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ

โดยไม่ใช้บัตรกดเงิน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัทมา ปานนิล.(2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัวหลวง m banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ

สาขาบางไฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาณุพันธ์ พุ่มพวง.(2561). การยอมรับการใช้บริการกดเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร.

การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์.(2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน

ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ถอนเงินง่ายๆกับบริการกดเงินไม่ใช้บัตร.(2565). บทความ Umay+. ค้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566,

จาก <https://www.umayplus.com/content/blog/ถอนเงินด้วยบริการกดเงินไม่ใช้>

บัตร/blogdetail?blogid=2022-010000006

ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรมกับหุบเหวמרณะ.(2560). CUTIP. ค้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566,

จาก http://www.tip.grad.chula.ac.th/wp_cutip/ทฤษฎีการแพร่กระจายของน/

ทัศนคติหรือเจตคติ.(2552). GotoKnow. ค้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566,

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/280647>

การบริหารจัดการความเสี่ยง.Thailand Convention & Exhibition Bureau. ค้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566,

จาก <https://www.tceb.or.th/files/policy-corporate/O37%20การบริหารจัดการความเสี่ยง.pdf>