

การรับรู้และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน

สหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด

Perception and Decision to Use Financial Services

Application Ibnu Affan Islamic

Co-operative LTD.

มัสลัน สุลอง, อาพันดี หะซัน,

สุกัญญา มาลาวยัจันท์ และ สะปียะห์ ยะดาร์อ

มหาวิทยาลัยฟาฏอนี

Mazlan Sulong, Apandi Hassan,

Sukanya Malawaichan and Sapiyah Yahdaro

Fatoni University, Thailand

Corresponding Author, Email: mazlan.yiu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุที่สมาชิกไม่สมัครใช้แอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด 2) เปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินระหว่างผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 326 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test รวมถึงการวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับและการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน โดยใช้ค่า Chi Square (χ^2) ในการพิจารณานัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมาชิกมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันทางการเงิน แต่ใช้งานไม่เป็น และบางส่วนไม่ประสงค์ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ 2) สมาชิกที่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินมาก่อนมีความเห็นว่าสมัครใช้งานได้ง่าย สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง ส่วนสมาชิกที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินมาก่อนมีความเห็นว่าใช้งานไม่เป็นและไม่ประสงค์ใช้ 3) อิทธิพลของการตัดสินใจใช้แอปฯ ได้แก่ ความง่ายในการสมัครใช้งาน การรับรู้ของสมาชิก รวมทั้งความปลอดภัยในการใช้งาน ตลอดจนการคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้แอปฯ ของสหกรณ์ และข้อเสนอแนะเห็นควรให้สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำวิธีการใช้แอปฯ ให้แก่สมาชิกให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ให้มีการพัฒนาแอปฯ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ

* วันที่รับบทความ : 19 พฤศจิกายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 9 ธันวาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 10 ธันวาคม 2567

Received: November 19 2024; Revised: December 9 2024; Accepted: December 10 2024

ต่างๆ รวมทั้งให้ปรับลดค่าธรรมเนียมในการโอนเงินกับธนาคาร และเสนอให้สหกรณ์ใช้ภาษามลายู (ยาวิ) ในแอปพลิเคชันทางการเงินด้วย

คำสำคัญ: สหกรณ์อิสลาม; การรับรู้; การใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน

Abstract

This research aims to 1) investigate the reasons why members do not register for the financial application of Ibn Affan Islamic Cooperative Ltd. 2) It also aims to compare the acceptance of financial application services between users who have previously used the app and those who have not. 3) Examine the influence on members' decisions to use the financial application of Ibn Affan Islamic Cooperative Ltd. This research was quantitative.

The researcher collected data from a sample of 326 participants. Collected data by questionnaire. The statistical methods used for data analysis included descriptive statistics (frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation) and inferential statistics to analyze differences using t-tests. Additionally, Chi-Square (χ^2) was employed to assess the statistical significance of the influence on acceptance and decision-making regarding the use of the financial application.

As a result, the study found :1) Members are aware that the cooperative has a financial application but they don't know how to use it, and some do not wish to use the financial application. 2) Members who have used the application before find it easy to sign up use, but those who have never used it feel they don't know how to use it and are unwilling to try. 3) The findings indicate that factors influencing the decision to use the app include ease of registration, members' awareness, safety of use, and consideration of the necessity of the cooperative's app. It is recommended that the cooperative should enhance promotion and provide members with guidance on using the app. Furthermore, the app should be developed to allow payments for various goods and services, reduce bank transfer fees, and include the Malay (Jawi) language in the financial application.

Keywords: Islamic Cooperative; Awareness; Financial Application Usage

บทนำ

ปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับการดำเนินงานด้านต่างๆ และมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและหลากหลายรูปแบบ มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เพิ่มความสะดวกสบายรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมทั้ง มีอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ทำให้การใช้บริการธุรกรรมที่หลากหลายเช่นกัน (จิวิรัส อินทรบำรุง, 2553) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีจึงเขามามีบทบาท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป

ทำให้รูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลมีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) และ ธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) มีการพัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็วและเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ เนื่องจากธุรกรรมในสาขาส่วนใหญ่ เป็นธุรกรรมฝากถอน โอนเงิน และชำระหนี้ ซึ่งธุรกรรมดังกล่าวสามารถทำผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) และ โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ได้โดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร โดยผู้ให้บริการมีทั้งที่เป็นธนาคาร (Bank) และไม่ใช่นาคาร (Non-Bank) รวมทั้ง ธุรกิจฟินเทค (FinTech) ทำให้บทบาทของสาขานาคารเปลี่ยนไป โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือบทบาทไปเน้นที่ธุรกรรมในด้านการให้คำปรึกษาด้านการลงทุน บริการสินเชื่อ และบริการอื่นๆ ที่ไม่สามารถทำผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งได้ ส่งผลให้การขยายสาขาของธนาคารมีการชะลอตัวและมีแนวโน้มลดจำนวนลง ดังจะเห็นได้จากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ลดลงเพราะธนาคารต่าง ๆ ชะลอหรือหยุดการขยายสาขาเพื่อการตั้งรับและเตรียมรับมือกับธุรกิจในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ส่งผลให้ระบบการเงินสมัยใหม่มีผู้ให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น ไม่เฉพาะแต่สถาบันการเงินด้วยกันเองเท่านั้นที่มีการแข่งขันที่รุนแรง แต่จะมีผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) ที่เข้ามาพัฒนารูปแบบการชำระเงินร่วมกับระบบการเงินสมัยใหม่โดยเชื่อมโยงถึงกันหมด ส่งผลให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น (ปยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559) เนื่องจากการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล เข้ามามีบทบาทด้านการลดต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าแรงคนงานหรือการลดต้นทุนในการขยายสาขาของธนาคาร ประกอบกับอัตราการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ตที่มีอัตราสูงขึ้น

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยแสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) และธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) มีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น เพราะในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนไปจากเมื่อก่อนใช้บริการผ่านทางสาขา ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลแทน ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีอัตราการเติบโตมากกว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เพราะสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของเทคโนโลยีและการเติบโตของธุรกิจ E-commerce / M-commerce ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น และนิยมใช้ธนาคารบนมือถือเป็นช่องทางในการชำระค่าสินค้า/บริการออนไลน์ ส่งผลให้การใช้ธนาคารบนมือถือมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลการสำรวจผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ปัจจุบันแอปพลิเคชัน K PLUS ของธนาคารกสิกรไทยมีผู้ใช้บริการประมาณ 9 ล้านราย ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มดิจิทัลแบงก์กิ้ง รองลงมาคือ แอปพลิเคชัน SCB Easy ของธนาคารไทยพาณิชย์มีผู้

ใช้บริการประมาณ 8 ล้านราย ส่วนแอปพลิเคชัน KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทยและแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพมีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 5 ล้านราย (กิตตินันท์ นาคทอง, 2561) ด้วยเหตุนี้ สถาบันการเงินที่เปิดให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ พยายามปรับปรุงคุณภาพและพัฒนารูปแบบ การให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีโดยมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการของธนาคารได้อย่างราบรื่น สะดวกรวดเร็วและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (Tablet) ให้เสมือนการไปใช้บริการที่สาขา รวมถึงการผสมผสานทุกระบบการทำงานให้เป็นหนึ่งเดียวในการขยายฐานลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด เสริมสร้างภาพลักษณ์ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

การใช้โมบายแบงกิ้งเป็นการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งแอปพลิเคชันของแต่ละธนาคารจะมีลักษณะการให้บริการหลักที่ใกล้เคียงกันโดยการนำเสนอบริการทางการเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ แต่ละธนาคารได้มีการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องโดยคิดค้นนวัตกรรมและสร้างบริการทางการเงินที่แปลกใหม่ ทันสมัย ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อตอบสนองกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยจากข้อมูลข้างต้นสถาบันการเงินไทยกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบการเงินไทย ส่งผลให้สถาบันการเงินต้องเร่งปรับตัว โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและปรับกลยุทธ์ไปสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น จากสถาบันการเงินด้วยตนเองและผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank)

สหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด ได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงิน และได้เปิดตัวเพื่อให้สมาชิกได้ใช้บริการแอปฯ ทางการเงินของสหกรณ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ ได้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สมาชิกสมัครใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกในการเช็คยอดเงิน การชำระค่าหุ้น และการบริการอื่นๆ ซึ่งสหกรณ์ได้ตั้งเป้าหมายสมาชิกสมัครใช้งานในช่วงแรกร้อยละ 20 จากสมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด แต่ระยะเวลาที่ผ่านมา มีสมาชิกสมัครใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ไม่เป็นตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงได้ดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาถึงการรับรู้และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด โดยการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ เกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป ตลอดจนสร้างความเข้าใจที่ดีและการดำเนินงานสหกรณ์บรรลุตามจุดหมายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุที่สมาชิกไม่สมัครใช้แอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด
2. เปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินระหว่างผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้เข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปี เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2567 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 411 คน ประกอบด้วย ผู้แทนสมาชิกของแต่ละสาขา คณะกรรมการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบกิจการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากแบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 326 คน (ร้อยละ 79.32) ซึ่งเป็นจำนวนที่มากพอและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ผลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 การวิเคราะห์ผลสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินระหว่างผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test รวมถึงการวิเคราะห์อิทธิพลของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน โดยใช้ค่า Chi Square (χ^2)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจำแนกตามหัวข้อและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารหรือของสหกรณ์ แล้วหรือไม่			
	เคยใช้	196	60.12
	ไม่เคยใช้	130	39.88
รวม		326	100.00

จากตารางที่ 1 เป็นการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้แทนสมาชิกว่าเคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารหรือของสหกรณ์มาก่อนหรือไม่ ซึ่งจากการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินมาก่อนแล้ว คิดเป็นร้อยละ 60.12 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงยังมีอีกบางส่วนที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 39.88

ตารางที่ 2 สำหรับท่านที่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
ท่านมีการทำธุรกรรมประเภทใด ผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน มากที่สุด			
	เช็คยอดเงินคงเหลือ	78	39.80
	โอนเงิน	44	22.45
	ชำระหนี้/ค่าบริการต่างๆ	50	25.51
	อื่นๆ	24	12.24
รวม		196	100.00

จากตารางที่ 2 เป็นการสำรวจสมาชิกที่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินซึ่งอาจจะธนาคารหรือสหกรณ์มาแล้ว จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้แทนสมาชิกส่วนใหญ่ ใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อเช็คยอดเงินคงเหลือ คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมา เพื่อชำระหนี้/ค่าบริการต่างๆ การโอนเงิน และอื่นๆ (ไม่ได้ระบุ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นและทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอีนุอ์ฟาน จำกัด

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านทราบหรือไม่ว่า สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด มีแอปพลิเคชันทางการเงินพร้อมให้สมาชิกใช้แล้ว			
	ทราบ	274	84.05
	ไม่ทราบ	52	15.95
	รวม	326	100.00
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด มีความปลอดภัยแค่ไหน			
	ไม่มีความปลอดภัย	6	1.84
	ไม่แน่ใจ	104	31.90
	มีความปลอดภัย	216	66.26
	รวม	326	100.00
3. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ มีความจำเป็นสำหรับท่านหรือไม่			
	จำเป็น	256	78.53
	ไม่แน่ใจ	60	18.40
	ไม่จำเป็น	10	3.07
	รวม	326	100.00
4. หลังจากวันนี้ท่านสนใจที่จะใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด หรือไม่			
	ไม่สนใจเลย	6	1.84
	ไม่แน่ใจ	74	22.70
	ใช้นั่นเอง	246	75.46
	รวม	326	100.00

จากตารางที่ 3 เป็นการสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน ของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด จำแนกดังต่อไปนี้

(1) ด้านการรับรู้ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่รับรู้ว่าการเงินพร้อมให้สมาชิกใช้แล้ว คิดเป็นร้อยละ 84.05 มีสมาชิกบางส่วนซึ่งถือว่าเป็นส่วนน้อยที่ยังไม่รับรู้ว่าการเงินพร้อมให้สมาชิกใช้แล้ว คิดเป็นร้อยละ 15.95

(2) ด้านความปลอดภัย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอฟฟาน จำกัด มีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 66.26 แต่ยังมีผู้ที่ไม่แน่ใจในความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 33.74 และผู้ที่มีความเห็นว่ามีไม่มีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

(3) ด้านความจำเป็นในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์มีความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ 78.53 รองลงมา ไม่แน่ใจว่ามีความจำเป็นหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 21.47 และมีความคิดเห็นว่า ไม่จำเป็น คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

(4) ด้านความสนใจในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ มีความสนใจที่จะใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.46 แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้หรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 24.54 และไม่สนใจที่จะใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่เคยและไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอฟฟาน จำกัด

2.1 ผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอฟฟาน จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอฟฟาน จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 สำหรับผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอฟฟาน จำกัด

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
1. สมัครใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ง่ายมาก			
	ใช่	104	92.86
	ไม่ใช่	8	7.14
	รวม	112	100.00
2. สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง			
	ใช่	106	94.64
	ไม่ใช่	6	5.36
	รวม	112	100.00
3. มีบริการที่ครอบคลุม ครบถ้วน เท่าที่จำเป็นแล้ว			

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
	ใช่	100	89.29
	ไม่ใช่	12	10.71
	รวม	112	100.00
4. ใช้งานแล้วไม่เคยมีปัญหาใดเกิดขึ้น			
	ใช่	108	96.43
	ไม่ใช่	4	3.57
	รวม	112	100.00
5. ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์สำหรับการชำระค่าหุ้นสมาชิก			
	ใช่	70	62.50
	ไม่ใช่	42	37.50
	รวม	112	100.00

จากตารางที่ 4 เป็นสำรวจข้อมูลของผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด มาก่อนแล้ว พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ ดังนี้ (1) สามารถสมัครได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 92.86 (2) สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 94.64 (3) มีบริการที่ครอบคลุม ครบถ้วน เท่าที่จำเป็นแล้ว คิดเป็นร้อยละ 89.29 (4) ใช้งานแล้วไม่เคยมีปัญหาใดเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 96.43 และ (5) ใช้แอปฯ สำหรับการชำระค่าหุ้นสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 62.50

2.2 ผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
1. การที่ไม่ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์			
	ไม่ทราบ มาก่อน	46	31.51
	ทราบแต่ไม่ยากใช้	30	20.55
	ทราบแต่ใช้ไม่เป็น	70	47.95
	รวม	146	100.00
2. หากสหกรณ์ส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน จะใช้หรือไม่			

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
	ใช่แน่นอน	116	79.45
	ไม่ใช่	30	20.55
	รวม	146	100.00
3. หากใช้แอปพลิเคชันทางการเงินแล้ว ท่านกังวล/กลัว เงินของท่านจะหาย			
	ใช่	42	28.77
	ไม่ใช่	104	71.23
	รวม	146	100.00
4. ทราบหรือไม่ว่า ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินแล้ว สามารถเช็คยอดเงินได้			
	ไม่ทราบ	22	15.07
	ทราบ	124	84.93
	รวม	146	100.00
5. ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินแล้ว สามารถโอนเข้า-ออก กับธนาคารได้			
	ไม่ทราบ	34	23.29
	ทราบ	112	76.71
	รวม	146	100.00

จากตารางที่ 5 เป็นสำรวจข้อมูลของผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินนูฟฟาน จำกัด มาก่อน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น ดังนี้ (1) มีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันทางการเงิน แต่ใช้ไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 47.95 รองลงมา คือ สมาชิกไม่ทราบว่าสหกรณ์มีแอปฯ ทางการเงินแล้ว และมีบางส่วนที่ทราบว่าสหกรณ์มีแอปฯ ทางการเงิน แต่ไม่ยอมใช้ (2) หากสหกรณ์ส่งเสริมให้สมาชิกใช้แอปฯ พบว่า สมาชิกมีความประสงค์จะใช้แอปฯ ทางการเงินของสหกรณ์อย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 79.45 (3) สมาชิกไม่ได้กังวลหรือกลัวว่าหากใช้แอปฯ สหกรณ์แล้วเงินในบัญชีจะสูญหาย คิดเป็นร้อยละ 71.23 (4) สมาชิกรับทราบว่า ใช้แอปฯ ทางการเงินของสหกรณ์สามารถเช็คยอดเงินได้ คิดเป็นร้อยละ 84.93 และ (5) สมาชิกรับทราบว่า แอปฯ ทางการเงินของสหกรณ์สามารถโอนเข้า-ออก กับธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 76.71 แต่ก็มีสมาชิกบางส่วนที่ยังไม่ทราบถึงลักษณะการใช้งานของแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์

เกณฑ์วัดระดับความคิดเห็น เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็น 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ และไม่เห็นด้วย มีเกณฑ์การให้คะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย เพื่อการแปลความหมายแบ่งเป็น 3 ระดับคะแนน จากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
2.34 -3.00	เห็นด้วย
1.67 -2.33	ไม่แน่ใจ
1.00 -1.66	ไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์

ข้อ	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	ใช้แอปฯ แล้ว ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สหกรณ์โดยตรง	2.91	0.30	เห็นด้วย
2	การสะสมคะแนน หรือ แสตมป์จากการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อแลกของพรีเมียมจากสหกรณ์	2.79	0.41	เห็นด้วย
3	เมื่อติดตั้งและใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน จะได้รับสิทธิพิเศษจากสหกรณ์ เช่น ลุ้นของรางวัล เป็นต้น	2.86	0.35	เห็นด้วย
4	ท่านตั้งใจจะติดตามข่าวสารเกี่ยวกับแอปพลิเคชันทางการเงินอย่างต่อเนื่อง	2.90	0.30	เห็นด้วย
5	ท่านตั้งใจจะแนะนำ/บอกต่อบุคคลอื่นให้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์	2.94	0.24	เห็นด้วย
	รวม	2.88	0.32	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 เป็นการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกต่อการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์โดยภาพรวมเห็นด้วยที่จะให้ทางสหกรณ์ส่งเสริมสมาชิกในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ ได้แก่ (1) ให้สหกรณ์สื่อสารแก่สมาชิกเกี่ยวกับการใช้แอปฯ แล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สหกรณ์โดยตรง (2) มีกิจกรรมส่งเสริมให้สมาชิกในการใช้แอปฯ โดยการสะสมคะแนน หรือ แสตมป์จากการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อแลกของพรีเมียมจากสหกรณ์ (3) ให้สหกรณ์มีแคมเปญเมื่อติดตั้งและใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน จะได้รับสิทธิพิเศษจากสหกรณ์ เช่น ลุ้นของรางวัล เป็นต้น นอกจากนี้ สมาชิกมีความสนใจที่จะติดตามข่าวสารเกี่ยวกับ

แอปพลิเคชันทางการเงินอย่างต่อเนื่อง และสมาชิกยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อแก่บุคคลอื่นให้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ต่อไป

4. ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินระหว่างผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน

ที่	การใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน ของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด	Sig.	T-Value	P-Value
1	สมัครใช้แอปฯ ง่ายมาก	.001	-1.881	.199
2	สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง	.379	.417	.679
3	มีบริการที่ครอบคลุม ครบถ้วน เท่าที่จำเป็นแล้ว	.169	.608	.546
4	ใช้งานแล้วไม่เคยมีปัญหาใดเกิดขึ้น	.486	.337	.738
5	ใช้แอปฯ สำหรับการชำระค่าหุ้นสมาชิก	.729	.151	.881

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ โดยผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินอื่นๆ มาก่อนนั้น มีความเห็นว่าการสมัครใช้แอปฯ ของสหกรณ์สมัครใช้งานยาก ส่วนด้านอื่นๆ นั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการวิเคราะห์หัตถิพลของการยอมรับและการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด

การวิเคราะห์หัตถิพลของการยอมรับและการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน โดยใช้ค่า Chi Square (χ^2) โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์หัตถิพลของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน

ความคิดเห็นต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน	P-Value
1. เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารหรือของสหกรณ์ แล้วหรือไม่ * สมัครใช้แอปฯ ง่ายมาก	0.011
2. ทราบหรือไม่ว่า สหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด มีแอปพลิเคชันทางการเงิน พร้อมให้สมาชิกใช้แล้ว * เหตุใดถึงไม่ใช้แอปฯ ของสหกรณ์	0.000
3. แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด มีความปลอดภัยแค่ไหน * ทราบหรือไม่ว่า ใช้แอปฯ แล้ว สามารถเช็คยอดเงินได้	0.001
4. แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด มีความปลอดภัยแค่ไหน * ใช้แอปฯ แล้ว สามารถโอนเข้า-ออก กับธนาคารได้	0.004
5. แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ มีความจำเป็นหรือไม่ * หากสหกรณ์ส่งเสริมให้ใช้แอปฯ จะใช้หรือไม่	0.000
6. แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ มีความจำเป็นหรือไม่ * หากใช้แอปฯ แล้ว กังวล/กลัว เงินจะสูญหาย	0.005

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์หัตถิพลของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน พบว่า (1) ผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินอื่นๆ มาแล้ว มีความเห็นว่าแอปฯ ทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด นั้น มีความง่ายในการสมัครใช้งาน (2) การที่สมาชิกไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับแอปฯ มีหัตถิพลต่อการสมัครใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ (3) ความปลอดภัยทางการเงิน มีหัตถิพลต่อการเช็คยอดเงินผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน (4) ความปลอดภัยทางการเงิน มีหัตถิพลต่อการโอนเงินกับธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน (5) ความจำเป็นในการใช้แอปฯ ทางการเงินในปัจจุบัน มีหัตถิพลให้สมาชิกรู้สึกสนใจที่จะสมัครแอปฯ ทางการเงินของสหกรณ์ (6) ปัจจุบันมีความจำเป็นในการใช้แอปฯ แต่สมาชิกรู้สึกกังวล/กลัว ความสูญหายทางการเงินที่อาจจะเกิดขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. สาเหตุที่สมาชิกไม่สมัครใช้แอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด ซึ่งสมาชิกมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันทางการเงิน แต่ใช้งานไม่เป็น และบางส่วนไม่ประสงค์ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanafizadeh et al. (2014) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือของคนอิหร่าน พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่าหากผู้ใช้งานชาวอิหร่าน เห็นว่าการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้งานได้ง่าย จะทำให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจในการใช้บริการนี้มากขึ้น

2. การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินระหว่างผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน ซึ่งผู้ที่เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chanchai Phonthanukitithaworn and et al. (2016) เนื่องจากกลุ่มผู้เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีความตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนมากเท่าที่มีโอกาส และจะแนะนำสนับสนุนให้ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการให้มาใช้บริการ

3. อิทธิพลของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพงศ์ จงประสิทธิ์ผล และ สมคิด ทรัพย์แสง (2552) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับการชำระเงินออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านความเสี่ยงของการชำระเงิน และ ชูตินันท์ นาคะเลศกวี (2553) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน E Service เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร” พบว่าปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงหรือความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี E-Service

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินสหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ และแนะนำวิธีการใช้แอปฯ ทางการเงินให้แก่สมาชิกมากยิ่งขึ้น

(2) สหกรณ์ควรพัฒนาแอปฯ ทางการเงินที่สามารถสแกนชำระค่าสินค้าและบริการเช่นเดียวกับแอปฯ ทางการเงินของธนาคาร

(3) เห็นควรพัฒนาแอปฯ ที่มีการแจ้งเตือนเพื่อชำระค่าหุ้นประจำเดือน

(4) แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ควรมีฟังก์ชันการเติมเงินโทรศัพท์

(5) เห็นควรให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินที่สามารถใช้ภาษามลายู (ยาวิ) เพื่อรองรับสมาชิกในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับความเสี่ยงของการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กิตตินันท์ นาคทอง. (2561). “กดเงินไม่ใช้บัตร” ขาลงบัตรเดบิต?. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2567.
แหล่งที่มา : [https:// mgroonline.com/columnist/detail/9610000113709](https://mgroonline.com/columnist/detail/9610000113709)
- จิวิรัส อินทร์บำรุง. (2553). ส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บมจ. ธนาคารกรุงไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชุตินันท์ นาคะเลิศกวี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน E-Service เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2567.
แหล่งที่มา : https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2016/07/2IN_hotisue_Digital_bank_detail.pdf
- พรพงศ์ จงประสิทธิ์นิล และ สมคิด ทรัพย์แสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจยอมรับการชำระเงินออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาวิวัฒน์, สถาบันการจัดการปัญญาวิวัฒน์
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแบ่งความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา.
- Chanchai Phonthanukitithaworn, Sellitto C., Fong, W. L. (2016). A comparative study of current and potential users of mobile payment services. *SAGE Open Journals*, 6 (4), 1-14.
- Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Koshksaray, A. A., & Tabar, M. J. S. (2014). Mobile-banking adoption by Iranian bank clients. *Telematics and informatics*, 31 (1), 62-78.