



แนวทางการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์

The approach to increase Mobile Banking user, in order to pay good and services of  
Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative Samyaek Trokchan Branch

เรืองอรุณ ราวเรือง<sup>1</sup> และ กิตตินันท์ พันธุมสุต<sup>2</sup>

<sup>1</sup> บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, raoruang@hotmail.com

<sup>2</sup> กลุ่มวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, kittinand\_ban@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) เป็นนโยบายของการบริหารจัดการที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีกับลูกค้า สามารถใช้บริการได้รวดเร็วขึ้นผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Mobile Banking โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเสริมการให้บริการที่สาขา ซึ่งจะช่วยสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าได้มากขึ้น โดยจำนวนผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสาขาสามแยกตรอกจันทน์ ยังมีจำนวนน้อยกว่าที่คาด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยศึกษาตัวแปรภายใต้กรอบแนวคิด 4 ทฤษฎี ได้แก่ การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่าย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ จำนวน 120 คน นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และแบบสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 10 คน พนักงานต่างสาขาจำนวน 3 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ส่วนการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์

คำสำคัญ: บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่, การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน, การรับรู้ความเสี่ยง, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความง่าย



## ABSTRACT

Mobile Banking is a management policy of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives which purposes to increase the efficiency, convenience and faster services by using new technology for customers. The fact that the number of Mobile-Banking users in SAMYAEK TROKCHAN Branch are less than expected. So purpose of this study is to increase the amount of bill payment through Mobile-Banking. The study using 4 framework theories : Theory of Perceived Financial Cost, Theory of Perceived Risk, Perceived usefulness and Perceived ease of use. The researchers collected data by quantitative study method for 120 samples and analyzed by Descriptive statistics frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis and in-depth interview 10 customers and 3 employees from different branch. The result shows most of the respondents are female, aged 36-45 years, with bachelor's degree, employee, monthly income between 15,000 – 30,000 bath. The result of the study found that the significant factors of using Mobile Banking to pay bill are Perceived usefulness, Perceived ease of use and Perceived Risk.

**Keywords:** Mobile Banking, Perceived Financial Cost, Perceived Risk, Perceived usefulness, Perceived ease of use

### 1. บทนำ

ในยุคของเทคโนโลยีที่มีบทบาทในสังคมและชีวิตมากขึ้น ทำให้การดำเนินธุรกรรมทางธนาคารเป็นเรื่องที่สะดวก รวดเร็ว และง่ายดาย ธนาคารพาณิชย์แทบจะทุกธนาคารต่างพัฒนาระบบการให้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพื่อมุ่งหวังพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ลูกค้า ความสะดวกดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการรองรับสังคมไร้เงินสด ที่ปัจจุบันสังคมไร้เงินสด เป็นเรื่องของภาวะทางเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินโดยปราศจากเงินในรูปแบบธนบัตรหรือเหรียญที่จับต้องได้ เป็นการโอนถ่ายจำนวนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้การใช้จ่ายของคนไทยมีการใช้งานบริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-Wallet มากขึ้น (Foodstory, 2021) โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์ Covid-19 ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคปรับเปลี่ยน จึงส่งผลให้การแข่งขันในตลาดสูงขึ้น โดยปริมาณธุรกรรมชำระค่าสินค้าและบริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีอัตราการเติบโตต่อเนื่อง และนอกจากการเผชิญกับความท้าทายด้านการแข่งขันที่สูงขึ้นและความคาดหวังของผู้บริโภค (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2020) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ให้บริการ A-Mobile Application ยังต้องเผชิญกับความท้าทายด้านการพัฒนาระบบภายใน โดยเฉพาะระบบที่สร้างความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงินของลูกค้า รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในการใช้งาน การก้าวเข้าสู่ยุคระบบการเงินสมัยใหม่ ส่งผลให้ธนาคารต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทั้งจากสถาบันการเงินด้วยกันเอง และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานต่ำลง ส่งผลให้ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารจะได้รับจากลูกค้ามีแนวโน้มลดลงและอาจทำให้สูญเสียฐานลูกค้าให้กับคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินด้วยกันเอง และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) หากไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผลกระทบทำให้ผลการดำเนินงานด้านรายได้ของสาขาสามแยกตรอกจันทน์ลดลง เนื่องจากระบบ E-Payment มีการแข่งขันสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันของธนาคาร และระบบ Non-Bank จึงเกิดการแข่งขันกันด้านราคา ไม่ว่าจะจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรืออัตราดอกเบี้ย



เงินกู้ รวมถึงการแข่งขันกันด้านค่าธรรมเนียมและบริการ โดยมีการพัฒนาบริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวกสบาย และทุกที่ทุกเวลา ทั้งยังฟรีค่าธรรมเนียมการโอนเงินอีกด้วย ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการในระบบ E-Payment ทำให้รายได้ที่ธนาคารได้รับลดลง และอาจส่งผลกระทบต่อธนาคารในระยะยาวจากการลดลงของรายได้ จากประเด็นปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจและใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาแนวทางการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา สามแยกตรอกจันทน์

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ต้นทุนทางการเงินที่มีผลต่อการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่มีผลต่อการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. เพื่อศึกษาการรับรู้ความง่ายที่มีผลต่อการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

## 3. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย Davis Bagozzi & Warshaw (1989) เป็นผู้นำเอาแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล สร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนประกอบในแบบจำลองตามแนวคิดของ TAM เริ่มจากการพิจารณาถึงตัวแปรภายนอกต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ในสองลักษณะ

- การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้
- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ
- ทักษะติดต่อการใช้งาน เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่ามีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี
- ตัดสินใจใช้ หมายถึง การตัดสินใจของผู้ใช้งาน และความเป็นไปได้ที่จะยอมรับ และใช้งานต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริงในที่สุด



## 2. ทฤษฎีการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน (Perceived Financial Cost)

(Tan et al, 2014) การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน คือการรวมทั้งค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม, ค่าโทรศัพท์มือถือใหม่, และค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการ

## 3. ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Theory of Perceived Risk)

Mckechnie, Winklhofer and Ennew (2006) มีการมุ่งเน้นการยอมรับความเสี่ยงในมิติด้านการเงิน ความปลอดภัยในการใช้งาน และข้อมูลส่วนตัว ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ มีผลในเชิงลบและผลกระทบที่จะตามมาซึ่งเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การรับรู้ความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งตัวแปรหลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นสภาวะที่มีความกังวลหากตัดสินใจและจะเกิดข้อผิดพลาด จนเกิดการชะลอการตัดสินใจและไม่เกิดการยอมรับใช้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Agbemabiese George Cudjoe, Patrick Amfo Anim, Joseph Geral Nii Tetteh Nyanyofio (2015) จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความน่าเชื่อถือ และการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน มีผลต่อการตั้งใจและยอมรับการใช้บริการ Mobile Banking มากกว่าการรับรู้ประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการ Mobile Banking

ชยาภรณ์ กิติสิทธีชัย (2016) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์(E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ผลวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อทัศนคติ

ธัญยากร ขวัญใจสกุล (2017) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์मेंต์ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโมบายเพย์मेंต์ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง

## 4. การดำเนินการวิจัย

ศึกษาแนวทางการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์ เป็นการศึกษาถึงสาเหตุของปริมาณธุรกรรมที่น้อยกว่าสาขาในเขตพื้นที่ใกล้เคียง และเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และเก็บตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ โดยการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิและทฤษฎีภูมิ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) คือ กลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์ จำนวน 120 คน ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร (W.G. Cochran , 1953) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรส่วนขนาดตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการทำ



ธุรกิจที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์ จำนวน 10 ราย และพนักงานต่างสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 3 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งจำแนกประเด็นของคำถามเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่าย

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้งาน

โดยส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 6 ลักษณะคำถามเป็นแบบการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ของ Likert's Scales ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และข้อมูลการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และคำอธิบาย เหตุผลที่ใช้/ไม่ใช้บริการ แนวทางที่จะทำให้ใช้บริการมากขึ้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจง ค่าความถี่ ส่วนข้อมูลการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน, ข้อมูลการรับรู้ความเสี่ยง, ข้อมูลการรับรู้ประโยชน์, ข้อมูลการรับรู้ความง่าย และข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์และอธิบายผลเกี่ยวกับการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ด้วยการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

#### 4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 120 คน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน (ร้อยละ 55) และเพศชาย จำนวน 54 คน (ร้อยละ 45) ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 31.68) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 31.67) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 41 คน (ร้อยละ 34.17) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 54 คน (ร้อยละ 45)



ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต้นทุนทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน	2.42	0.90
1. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	2.87	1.16
2. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำเป็นต้องใช้ควบคู่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาสูง	2.33	0.74
3. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	2.27	0.83
4. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าธรรมเนียมสูงกว่าการใช้บริการที่สาขา	2.19	0.87

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ต้นทุนทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการรับรู้ต้นทุนทางการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอันดับแรก คือ การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87 เพราะการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือต้องมีสมาร์ตโฟนส่งผลทำให้ค่าใช้จ่ายลูกค้าเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
การรับรู้ความเสี่ยง	2.78	0.88
1. ระบบบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารจะไม่สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง เช่น โอนเงินแล้วเงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง	2.59	0.71
2. ธนาคารไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	2.65	0.93
3. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะไม่มีความปลอดภัยต่อเงินในบัญชี	2.81	0.95
4. ไม่สามารถเข้าใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ในบางช่วงเวลา	3.07	0.91



ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นอันดับแรก คือ ความกังวลว่าจะไม่สามารถเข้าใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในบางช่วงเวลาได้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 เพราะบางช่วงเวลามีการปิดเพื่อปรับปรุงระบบ จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในบางช่วงเวลาได้

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
<b>การรับรู้ประโยชน์</b>	4.13	0.52
1. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการทำธุรกรรมเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้น	4.10	0.50
2. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้คุณประหยัดเวลาได้มากยิ่งขึ้น	4.16	0.53
3. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้คุณลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร	4.14	0.58
4. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้คุณลดค่าธรรมเนียมธนาคารต่างๆ ได้	4.16	0.53
5. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้ท่านรู้สึกปลอดภัยมากยิ่งขึ้นเพราะลดการพกเงินสดจำนวนมาก	4.08	0.47
6. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้คุณทำธุรกรรมทางการเงินได้จากทุกสถานที่และทุกช่วงเวลา	4.12	0.50

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นอันดับแรก คือ การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้ประหยัดเวลาได้มากยิ่งขึ้น และ การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคารต่างๆ ได้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16



ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
การรับรู้ความง่าย	3.74	0.68
1. การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ธ.ก.ส. เป็นสิ่งที่ง่ายต่อการเรียนรู้	3.77	0.67
การตัดสินใจใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
2. ขั้นตอนการสมัครใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. เป็นเรื่องที่ยังไม่ยุ่งยาก	3.68	0.65
3. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.78	0.71

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความง่ายในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นอันดับแรก คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78

ตารางที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจใช้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
ความตั้งใจใช้	3.96	0.48
1. ตั้งใจที่จะสมัครใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ธ.ก.ส. ในอนาคตอันใกล้	4.02	0.47
2. ตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ธ.ก.ส. เป็นช่องทางหลักในการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.97	0.48
3. ในการชำระค่าสินค้าและบริการครั้งต่อไป ท่านจะเลือกชำระผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธ.ก.ส.	3.89	0.50

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจที่จะใช้งาน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็น





อันดับแรก คือ ลูกค้าตั้งใจที่จะสมัครใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. ในอนาคตอันใกล้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน	0.091	0.056	0.129	1.631	0.106
การรับรู้ความเสี่ยง	-0.071	0.036	-0.121	-1.980	<b>0.050*</b>
การรับรู้ความง่าย	0.350	0.049	0.513	7.110	<b>0.000*</b>
การรับรู้ประโยชน์	0.390	0.068	0.439	5.768	<b>0.000*</b>
R = 0.775                      Adjusted Square = 0.587					
R Square = 0.601              SE = 0.285					

ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน แบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยการหาการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ประโยชน์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์ ซึ่งได้ตัวแปรหรือปัจจัยสำหรับการศึกษานี้ ได้แก่ การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ประโยชน์ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของทั้ง 4 ปัจจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่าย และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากที่สุด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.350 และ 0.390 ตามลำดับ มีค่า sig 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 2 ปัจจัย รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.071 มีค่า sig 0.050 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยทั้ง 2 ด้าน คือ ปัจจัยการรับรู้ความง่าย และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในทิศทางบวก ซึ่งหมายความว่าหากมีปัจจัยเหล่านี้มากขึ้นจะก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกตรอกจันทน์ เพิ่มมากขึ้น

## 5. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสามแยกตรอกจันทน์ สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านการรับรู้ต้นทุนทางการเงิน พบว่าสิ่งที่ส่งผลต่อลูกค้าให้ตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่ถูกกว่าการใช้บริการที่สาขาธนาคาร จึงมีผลทำให้ลูกค้า



ตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะทำให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องค่าธรรมเนียมการโอนเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ Agbemabiese George Cudjoe, Patrick Amfo Anim, Joseph Geral Nii Tetteh Nyanyofio (2015) ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารในกานา กรณีศึกษา Access Bank จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ต้นทุนทางการเงินและการรับรู้ความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าการรับรู้ประโยชน์และความสะดวกในการใช้

2. ผลการศึกษาด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่าสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าให้ตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือการไม่สามารถเข้าใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ บางช่วงเวลาได้เพราะอาจจะทำให้ลูกค้าเสียเวลาหรือเสียโอกาสจากการดำเนินธุรกิจ และลูกค้าอาจขาดความเชื่อมั่นในบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคาร

3. ผลการศึกษาด้านการรับรู้ประโยชน์ และผลการศึกษาด้านการรับรู้ความง่าย พบว่า มีผลทางบวกต่อลูกค้าให้ตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะทำให้ลูกค้าประหยัดเวลามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปธนาคาร หรือการรอคิวทำธุรกรรม และให้ความสำคัญกับการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคารต่างๆ ในการทำธุรกรรม เช่น ค่าธรรมเนียมการขอรายการเคลื่อนไหวบัญชีธนาคาร (Statement) และการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน เพราะการใช้ระบบที่ง่าย ทำให้ลูกค้าไม่เสียเวลาในการเรียนรู้การใช้งาน จึงมีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และได้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2016) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน E-Wallet อย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ นายธัญยการ ขวัญใจสกุล (2017) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโมบายเพย์เมนต์ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง ตามลำดับ

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ด้านการรับรู้ความง่าย การทำธุรกรรมผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ธนาคารควรมีการจัดทำคลิปวิดีโอ เป็นสื่อการสอนใช้งานให้แก่ลูกค้าถ่ายทอดผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสาขาธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถศึกษาได้ด้วยตัวเอง และพนักงานสาขาทุกคน ต้องสามารถอธิบายการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้กับลูกค้าได้ และต้องศึกษาการใช้งานเมนูต่างๆ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาและสามารถตอบคำถามให้กับลูกค้าได้ เพราะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะมีลูกค้ากลุ่มเปราะบาง คือลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อ และให้บริการเป็นพิเศษเช่น ผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด และควรมีสายด่วน สำหรับการแนะนำการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ไม่สะดวกเดินทางมาธนาคาร



2. ด้านการรับรู้ประโยชน์ การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้ประหยัดเวลาได้มากยิ่งขึ้น และการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยให้ลดค่าธรรมเนียมธนาคารต่างๆได้ พนักงานควรมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ ให้ลูกค้าได้ทราบถึงความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สามารถทำให้ลูกค้าประหยัดเวลา และยังช่วยให้ลูกค้าปลอดภัยที่ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก และช่วยให้ลูกค้าลดค่าใช้จ่ายเรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ ของธนาคาร อาทิเช่น การขอรายการเคลื่อนไหวของบัญชีธนาคาร

3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ในบางช่วงเวลาไม่สามารถเข้าใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ เนื่องจากธนาคารมีการปรับปรุงระบบ หรือมีการอัพเดทระบบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพื่อลูกค้าจะได้มีการวางแผนการให้บริการ และให้พนักงานแนะนำและเตือนลูกค้า ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น เมื่อใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ Log Out ออกจากระบบทุกครั้ง และให้พนักงานกำชับให้ผู้ขอใช้บริการเก็บรักษารหัสผ่าน รหัส OTP และข้อมูลส่วนตัว เป็นความลับ ห้ามบอกผู้อื่น เพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และลูกค้าควรอัพเดทเวอร์ชันของแอปพลิเคชันทุกครั้ง เมื่อธนาคารมีการปรับปรุงระบบ

#### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.กิตตินันท์ พันธุมสูต ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา และ ขอรบกวนขอพระคุณธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

#### เอกสารอ้างอิง

ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย, (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อ สินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ธัญยากร ขวัญใจสกุล, (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน ระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์मेंต์* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พฤติกรรม Contactless Payment ค้นการใช้ Mobile Banking และ E-wallet เติบโตต่อเนื่องท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้น. (2563). สืบค้นจาก <https://kasikomresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/z3131-Contactless-Payment.aspx>

สังคมไร้เงินสด ใช้อย่างไร. (2563). สืบค้นจาก <https://www.foodstory.co/blog/cashless-society>.

Agbemabiese George Cudjoe, Partrick Amfo Anim, Joseph Gerald Nii Tetteh Nyanyofio. (2015). *Determinants of Mobile Banking Adoption in the Ghanaian Banking Industry: A Case of Access Bank Ghana Limited* (Unpublished Independent study). University of Professional Studies, Accra, Ghana.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models [Electronics version]. *Journal of Management Science*, 35(8), 982 – 1003.



- 
- Mckechnie, S., Winklhofer, H., & Ennew, C. (2006). Applying the technology acceptance model to the online retailing of financial services. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 34, 388-410.
- Tan, G. W. H., Ooi, K. B., Chong, S. C., and Hew, T. S. (2014). NFC mobile credit card: The next frontier of mobile payment? *Telematics and Informatics*, 31(2), 292-307.