

การยอมรับการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ADOPTION OF FINANCIAL SERVICES TO MOBILE BANKING
CUSTOMERS OF BANK IN AMPHOE MUANG, KHON KAEN PROVINCE

นิลมล ภูมิคอนสาร¹
อนงค์นุช เทียนทอง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการศึกษาค้นคว้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 15-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีการรับรู้เรื่องความเชื่อมั่นด้านระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ลูกค้าจะต้องได้รับการยืนยันรายการทุกครั้งหลังทำรายการสำเร็จสามารถตรวจสอบรายงานการทำธุรกรรมได้ มีระบบการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนเมื่อเข้าใช้บริการ ซึ่งประเภทเครือข่ายที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

คำสำคัญ: ธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ การยอมรับการใช้บริการ

Abstract

Independent study about Adoption of Financial Services to Mobile Banking Customers of Bank in Amphoe Muang, Khon Kaen Province. To study demographic factors, credibility and understand the factors and comparison between mobile banking users and non-mobile banking users. The copies of questionnaire were applied in data collection. Research findings found participants were females between the ages of 15-30 years old, held a bachelor's degree or equivalent degree, were private company employees. They had understand concern about security and privacy risk, the most important issue they concerned was that the users must have been verified after every completed transaction that the users could check the financial transaction reports and that the users gave priority to non-complex operating system. The study found that different mobile network did not influence to use of mobile banking.

Keyword: Mobile Banking, Adoption of Service

¹ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 395/1 ม.13 ต.หัวขวาง อ.โกล่มพิสัย จ.มหาสารคาม 44140 โทรศัพท์: 08-9619-2485 E-mail:neelamon2528@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

โทรศัพท์มือถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญคล้ายจะเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัล เพราะจำเป็นในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงแค่ใช้โทรได้เท่านั้นยังสามารถใช้เป็นเหมือนเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่ใช้ประโยชน์ได้หลายอย่างรวมถึงใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และยังประหยัดค่าธรรมเนียมที่บางครั้งเราไม่จำเป็นต้องเสียเปล่าพร้อมทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารด้วย ซึ่งในปัจจุบันธนาคารต่างๆก็เริ่มมาให้ใช้บริการ แต่คนส่วนใหญ่ยังไม่กล้าใช้งานจึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่นำศึกษาถึงการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking)

ผลสำรวจเกี่ยวกับคนไทยกับการทำธุรกรรมการเงินบนมือถือ พบว่า คนไทยมีลักษณะไม่แตกต่างจากคนทั่วโลกที่ใช้อุปกรณ์มือถือ เทคโนโลยี ตลอดจนแอปพลิเคชันต่างๆ โดยคนทำงานกว่า 26 เปอร์เซ็นต์มีการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ และอีก 16 เปอร์เซ็นต์ ตั้งใจว่าจะลองใช้บริการธุรกรรมการเงินบนมือถือ ซึ่งกลุ่มที่ไม่มีบัญชีกลับมีแนวโน้มที่จะทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือมากกว่า กลุ่มที่ไม่มีบัญชีธนาคารและยังมีการคาดการณ์อีกว่า ในอนาคตของการเติบโตด้านธุรกรรมบนมือถือ นั้นจะมาจาก กลุ่มที่มีบัญชีธนาคารแต่ไม่เคยทำธุรกรรมบนมือถือที่มีถึง 44 เปอร์เซ็นต์ และยังพบว่าคนกังวลเรื่องความปลอดภัยทำให้แนวโน้มและทัศนคติของผู้ใช้ไม่สนใจถึงประโยชน์และประสิทธิภาพ เกิดความไม่เชื่อใจ

จากสถิติเกี่ยวกับช่องทางการทำธุรกรรม ของธนาคารในไทย จะพบถึงความแตกต่างของการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้บริการมากกว่าการทำธุรกรรมผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ ทั้งที่การใช้งานบนมือถือนั้นมีความสะดวกมากกว่า จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ผู้บริการรับทราบว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการใช้งาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความปลอดภัยการใช้งานของระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริโภคใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการจำแนกตามผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการมีการรับรู้ในการใช้งานด้านต่างๆในการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

วิธีดำเนินงาน

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้าของธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 200 ตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้บริการ ทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามเฉพาะผู้ใช้โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้ จากการค้นคว้าจากหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร บทความ เอกสารทางวิชาการ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามและเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การสร้างเครื่องมือใช้แนวทางจากการศึกษา ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารต่างๆ ที่สนับสนุนในการใช้เครื่องมือ โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินฝาก ประเภทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ การใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามถึงการให้ความคิดเห็นการใช้งานในด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 5 ข้อดังนี้

1. การใช้งานง่ายคือ ไม่ซับซ้อนในการเข้าถึงบริการ ส่งข้อมูลได้ง่ายไม่ยุ่งยากในการเตรียมข้อมูล
2. ขั้นตอนการทำงานชัดเจนโดยแบ่งเป็นส่วนงานในการทำรายการต่างๆ ไม่รวมในหน้าเดียวกัน
3. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระค่าบริการให้ถูกต้อง แม่นยำ
4. รักษาความลับของข้อมูลโดยการมีรหัสแสดงตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งาน
5. รับรู้ถึงปัญหาต่างๆในการใช้งาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics)

1) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนเงินฝาก ประเภทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ การใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ และส่วนที่ 2 ด้านความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินได้แก่ความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ (รวดเร็ว สะดวกสบาย ทำได้ทุกที่) ระบบรักษาความปลอดภัย รูปแบบการบริการระบบไม่ขัดข้องระหว่างการทำธุรกรรม

2) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation : SD)สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ด้านความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินได้แก่ความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ (รวดเร็ว สะดวกสบาย ทำได้ทุกที่) ระบบรักษาความปลอดภัย รูปแบบการบริการระบบไม่ขัดข้องระหว่างการทำธุรกรรม และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ความคิดเห็นการใช้งานในด้านต่างๆ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1) ใช้วิเคราะห์ทดสอบส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ข้อมูลประชากร ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Independent sample t-test และ One-way ANOVA ในระดับที่พบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference(LSD)

4.3 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

1) การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ คือ INTERNET จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ใช้เครือข่าย AIS จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีจำนวนเงินฝาก 500 - 10,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55

2) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมการเงินผ่านทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือในระดับมาก ซึ่งลูกค้าจะได้รับการยืนยันทุกครั้งหลังทำการสำเร็จให้ความสำคัญมากที่สุดโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ การมีรหัสผ่านก่อนเข้าใช้บริการในแต่ละครั้ง และสามารถตรวจสอบรายงานการทำธุรกรรมได้ และสามารถควบคุมวงเงินในการทำธุรกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมาก ตามลำดับ

3) การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ทัศนคติในการใช้งานด้านต่างๆของธนาคารมือถือต่อการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือในระดับมาก ซึ่งลูกค้าแสดงทัศนคติในการใช้งานในความไม่ซับซ้อนในการเข้าใช้บริการ ส่งข้อมูลง่าย รองลงมา คือ ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้บริการตอบปัญหาที่ทันถ่วงทีผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมาก ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนเงินฝาก และประเภทเครือข่าย ส่งผลกระทบบต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือแตก

ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการมีการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการมีการรับรู้ในการใช้งานด้านต่างๆในการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

สรุป

ปัจจัยทางด้านประชากรที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-30 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีจำนวนเงินฝากในธนาคาร 500-10,000 บาท ส่วนมากใช้ระบบเครือข่ายมือถือของระบบ AIS ทำให้เห็นถึงว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการตลาด เพื่อขยายฐานลูกค้าทำเป็นรูปแบบสำหรับผู้หญิง(Lady) ให้เป็นการเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยเข้ากับช่วงอายุ 15-30 ปี และเน้นการลดค่าธรรมเนียมในการใช้ครั้งแรกเพื่อดึงดูดความน่าสนใจ

การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นในใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือรับรู้ด้านของระบบรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ และด้านรูปแบบการให้บริการตามลำดับ โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การที่ลูกค้าจะต้องได้รับการยืนยันทุกครั้งหลังทำรายการสำเร็จ รองลงมาคือ การที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการทำธุรกรรมได้ และเรื่องของระบบที่ไม่ขัดข้องระหว่างการทำธุรกรรม ความสัมพันธ์กับการรับรู้การใช้งานด้านต่างๆของธนาคารมือถือ พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของระบบมีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนเมื่อเข้าใช้บริการ เพราะลูกค้ากังวลในการที่จะเข้าใช้บริการแล้วทำตามขั้นตอนไม่ถูกต้องกลัวเกิดความเสียหายต่อบัญชีเงินฝากของตนเอง ทำให้เห็นถึงว่าลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการความปลอดภัย ทำให้เห็นถึงแนวโน้มที่ธนาคารจะสามารถปรับปรุงระบบให้เกิดความต้องการของลูกค้าและเผยแพร่ความรู้พร้อมอธิบายการใช้งานให้ปลอดภัย

เปรียบเทียบการใช้บริการจำแนกตามผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือพบว่า ลูกค้ามีประสบการณ์ในการใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต และไม่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือทำให้เห็นถึงว่าลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญกับบริการทางด้านนี้จึงต้องหาแนวทางส่งเสริมให้ลูกค้าของธนาคารเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ สะดวก รวดเร็ว และสามารถลดค่าใช้จ่ายได้

สรุปผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า ประเภทเครือข่ายที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินฝาก ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ขอขอบคุณเรื่องการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากการที่ รองศาสตราจารย์อนงค์นุช เทียนทอง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ เพื่อแก้ไขและปรับปรุง พร้อมทั้งให้ความเมตตา ตลอดจนเป็นแรงผลักดันให้แก่ข้าพเจ้าในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จ และขอขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ข้าพเจ้า

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [2] ธนาคารกสิกรไทย.(2544). “บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย (K-mobile banking)”. ค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2557 จาก <http://www.kasikornbank.com/kmobilebanking/Documents/index.html>
- [3] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). ข้อมูลสถิติธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet Banking.ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2557 จาก <http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Pages/indexl.aspx>
- [4] ประวิทย์ พิมพ์พะสาร. (2555). การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยขอนแก่น