



## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

เสาวลักษณ์ อินทุขงค์\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่วงทอง\*\*

**คำสำคัญ :** การยอมรับเทคโนโลยี/ ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมการใช้งานระบบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้งานระบบพร้อมเพย์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และประกอบอาชีพพนักงานราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผลจากการวัดระดับความสำคัญ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งานระบบทุกด้านมีความสำคัญในระดับมาก

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพและสถานภาพสมรสมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่วนพฤติกรรมการใช้ระบบ ด้านช่องทางการชำระเงิน ด้านเหตุผลในการใช้บริการ และด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวม โดยเหตุผลในการใช้บริการมีอิทธิพลสูงที่สุด ส่วนช่องทางการชำระเงินมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ประโยชน์

### Abstract

The objective of this study was to explore factors and behaviors that influenced the acceptance of Prompt pay payment system. The sample group, selected by convenience sampling, was 400 Prompt pay payment system users in PathumThani province. Statistics used to analyze data were descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean and standard deviation; and inferential statistics comprising Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and Multiple Linear Regression at a statistically significant difference of 0.05.

The results revealed that most of the respondents were single female aged 31-40 and have been employed by the government sectors and state enterprises. It was also found that their awareness of the system usefulness, its user friendliness, and all aspects of their using behaviors were rated highly important.

\* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

\*\* อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



The hypotheses results showed that the respondents' occupation and marital status affected the acceptance of Prompt pay payment system in the aspect of user friendliness. Their behaviors of using the system including payment channel, necessity to use the system, and social influence had an impact on the acceptance of Prompt pay payment system in the total aspect. Particularly, their necessity to use the system was rated the most influential. Considering the usefulness of the system, it was found that the most influential aspect was the payment channel.

## บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและทางสังคม “ไทยแลนด์ 4.0” คือ ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยมี 5 กลุ่มเป้าหมาย” ประกอบด้วย 1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ 2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ 3. กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม 4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญหาประติษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว และ 5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นโครงการที่มีผลสืบเนื่องมาจาก การทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างขั้นพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (e-Commerce) เพื่อให้ประชาชนผู้เข้าโครงการนี้ได้รับความสะดวกสบายและลดค่าใช้จ่ายในการเสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม

ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ถือเป็นการบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่างๆ ใช้ในการโอนเงินและรับเงิน เป็นบริการเพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิม ทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น เพราะระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์จะใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้สะดวกและสามารถจดจำง่ายจากเดิมที่ต้องรู้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารจึงจะโอนเงินให้ได้ โดยเริ่มต้นเปิดระบบลงทะเบียนเพื่อผูกเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนกับบัญชีเงินฝากให้แล้วเสร็จภายในเดือนกรกฎาคม 2559 และดำเนินการเริ่มใช้ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ครั้งแรกในเดือนตุลาคม 2559 และได้มีการประกาศใช้ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์อย่างเป็นทางการในวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมีสาเหตุจากการหลงลืม และความผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่มั่นใจในระบบใหม่ มีความวิตกในการใช้งานในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ไม่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เป็นสาเหตุสำคัญของการไม่ยอมรับในการใช้งาน

ดังนั้นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์จะทำให้สามารถนำข้อมูลและผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแนวทางการใช้งาน และการบริหารจัดการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ เพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับและมีความมั่นใจในการใช้ระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถส่งผลทางบวกต่อการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้ระบบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมในการใช้ระบบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์



## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานีที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Method)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์เป็นการตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed ended question) โดยการเลือกตอบแบบ Check-List ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้ระบบ และส่วนที่ 3 การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ เป็นการวัดระดับความสำคัญ มาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) โดยการแบ่งระดับสเกลออกเป็น 5 ระดับ ส่วนที่ 4 แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ เป็นการใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open ended question) ในการใช้วิเคราะห์เนื้อหา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการหาค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่า Independent Samples t-test, One-way ANOVA หรือ F-test และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนด้านพฤติกรรมในการใช้ระบบผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมในการใช้ระบบในภาพรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (SD = 0.149) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (SD = 0.543) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (SD = 0.603) ด้านช่องทางการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (SD = 0.539) ด้านความวิตกกังวลในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (SD = 0.576) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (SD = 0.530) และด้านเหตุผลในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.64 (SD = 0.716) และปัจจัยการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (SD = 0.433) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (SD = 0.514) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (SD = 0.667)

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ อาชีพและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานแตกต่างกันและพฤติกรรมในการใช้ระบบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวม พบว่า พฤติกรรมในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.733 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 53.8 โดยเหตุผลในการใช้บริการมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือช่องทางการชำระเงินและอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ของลูกค้าของธนาคารต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานีที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในครั้งนี้ พบว่าการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสำคัญในระดับมาก แสดงว่าผู้ใช้งานระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์นั้นตระหนักถึงความเป็นประโยชน์ของระบบซึ่งอาจจะส่งผลในการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์มากขึ้น และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การตรวจสอบระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เกี่ยวกับการรับ-โอนเงิน



ว่าถึงผู้รับได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตวิฑู ทิพย์ศ (2557) ในเรื่องการทำธุรกรรมของลูกค้าผ่านธนาคารออนไลน์บนเว็บไซต์ของธนาคารได้อย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย จึงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารออนไลน์บนเว็บไซต์ ส่วนการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน และการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเป็นประโยชน์และความยากง่ายในการใช้งานมีความสำคัญต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ดังนั้นการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ควรเน้นเกี่ยวกับฟังก์ชันดังกล่าวเพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับในวงกว้าง และเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนากำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

เนื่องจากอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นคนรุ่นใหม่อยู่ใน Generation Y เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว (ฤทธิษณะ น้อยกมล, 2556) แสดงให้เห็นว่าความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีอย่างคล่องแคล่วมีผลต่อการยอมรับระบบ ดังนั้นการที่จะทำให้เกิดการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างกว้างขวางสำหรับผู้ใช้หลากหลายกลุ่ม ภาครัฐต้องสร้างความมั่นคงปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้มีความเชื่อมั่นเพราะระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เกี่ยวข้องกับเงิน ผู้ใช้จึงมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นพิเศษ ดังนั้นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความคล่องแคล่วในการใช้เทคโนโลยีจะส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เป็นวงกว้างในอนาคต

ส่วนสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มผู้สมรสมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากกลุ่มนี้อาจจะมีรายได้และเงินเก็บสะสมน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ และอาจจะเป็นกลุ่ม นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ซึ่งอยู่ใน Generation Y มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดี จึงไม่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

ส่วนการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวม พบว่า ช่องทางการชำระเงิน เหตุผลในการใช้บริการ และอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ โดยด้านเหตุผลในการใช้บริการมีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นผลต่อเนื่องมาจากนโยบายกระตุ้นการใช้งานระบบของรัฐบาล เช่น การลดเว้นค่าบริการในการโอนเงินต่ำกว่า 5,000 บาท และ การจ่ายเงินภาษีเงินได้ส่วนบุคคลดำเนินการผ่านระบบพร้อมเพย์ สะดวกและรวดเร็วที่สุด เป็นต้น ส่วนช่องทางการชำระเงินและอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ รองลงมาตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าความสะดวกในการใช้บริการและการใช้งานระบบของบุคคลแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบเช่นเดียวกัน และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในการพยากรณ์การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์มีค่าร้อยละ 53.8 ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล ภาครัฐควรดำเนินนโยบายกระตุ้นการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้เกิดการยอมรับระบบและมีการใช้งานอย่างกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากความวิตกกังวลในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ดังนั้นควรสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบเพิ่มขึ้น
2. เนื่องจากอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ทั้งในภาพรวมและ



ด้านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลโดยตรงในเรื่องของการคืนเงินภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ที่เกิดข้อผิดพลาดทำให้ประชาชนไม่มั่นใจในการใช้งาน ดังนั้นรัฐบาลจึงควรมีการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างรอบคอบ เพื่อสร้างความมั่นคงในระยะยาว

3. เนื่องจากการศึกษาเรื่องนี้เก็บข้อมูลเฉพาะในเขตจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น จึงอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดตัวอย่าง ในการศึกษารั้งต่อไปควรพิจารณาเก็บข้อมูลในวงกว้างขึ้น เช่น จำแนกตามภาพ เพื่อให้มองเห็นการยอมรับระบบในภาพรวมทั้งประเทศ

4. เพื่อให้เกิดการยอมรับในการใช้งานเป็นวงกว้าง ภาครัฐและภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการศึกษาและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานเพื่อเกิดการตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบ

## บรรณานุกรม

- กรณรัตน์ ช้างเจริญ และ สิตานันท์ ฉิมเทศ. (2558). ศึกษาความต้องการใช้ระบบพร้อมเพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภาษีเจริญ. รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม.
- เกศวิฑู ทิพย์ศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษาธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จิณดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดุขฎิ ศรีสว่างสุข. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ : กรณีศึกษา เครื่องฝากเงิน-ถอนอัตโนมัติ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx>.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บมหาวิทยาลัยกรุงเทพ”. วารสารนักบริหาร. 33(3), 1-10.
- ระบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ. (2559). ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.epayment.go.th>
- วรวิทย์ มีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิงห์ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาปริญญาเอก สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. รายงานการวิจัย. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. เข้าถึงได้จาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>