หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) Determinants of Mobile Banking of Communication Technology Base Service 3G : Case Study Siam Commercial Bank
ชื่อผู้เขียน	นายสามารถ แสนภิบาล Mr. Samart Saenphibal
แผนกวิชา/คณะ	วิทยาลัยนวัตกรรม สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.กมล เกียรติเรืองกมลา
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

ธนาคารบนมือถือเป็นวิวัฒนาการมาจากการให้บริการโดยไม่ใช้คน (No Human Service) เริ่มมาจากสาขาที่มีพนักงานมาให้บริการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ (Human Interactive) ขึ้นมา ต่อมาพัฒนาไปยังอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการให้บริการที่ไม่มี พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องแต่ต้องมีอุปกรณ์ในการเข้าเชื่อมต่อ (Need a Work Station) เพื่อเข้าไปทำธุรกรรมได้ ซึ่งเป็นลักษณะการให้บริการที่คล้ายบริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) โดยเป็นการ บริการทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ โดยที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่สำหรับรายการทางการเงินที่ลูกค้า สามารถทำผ่านบริการทางการเงิน ผ่านธนาคารบนมือถือ เช่น บริการสอบถามยอด โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นที่เป็นธนาคารเดียวกัน ชำระค่าสินค้าและบริการ ดูข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย บริการอายัดเช็คและสมุดฝาก บริการด้านบัตรเครดิต ด้านเงินกู้ และ บริการทั่วไป เช่น บริการอายัดเช็ค อายัดสมุดบัญชีเงินฝาก บริการลูกค้าสัมพันธ์ และเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นต้น โดยสามารถสมัครผ่านทางธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) ได้

การนำเอาโทรศัพท์เคลื่อนที่มาประยุกต์ ใช้งานให้เกิดประโยชน์จึงเป็นการสร้างโอกาสในการทำธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรม ต่างๆ ดังจะเห็นได้จากธุรกิจหลายธุรกิจเช่นธนาคาร,

ร้านค้าที่ เริ่มมาให้บริการทำธุรกรรมต่างๆบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือธนาคารบนมือถือ เพราะมีความโดดเด่น ในเรื่องของความสะดวกในการทำธุรกรรมเพราะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะ เวลาในการเดินทาง ปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับกับการพัฒนาของ WAP Technology คือการพัฒนาระบบเครือข่าย GSM ให้สามารถส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงขึ้น โดยส่งข้อมูลในรูปแบบการสลับกลุ่มข้อมูล (Packet Switching) ซึ่งเรียกเครือข่ายที่พัฒนาแล้วนี้ว่า เครือข่าย GPRS (General Packet Radio Service) ต่อจากการพัฒนาเครือข่าย GPRS จะมีเครือข่าย CDMA (Code Division Multiple Access) เกิดขึ้น ซึ่งช่วยให้การส่งข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความหลากหลายของสื่อมากขึ้น และในปัจจุบันคือยุคของ UMTS (Universal Mobile Telephone Service) ซึ่งเป็นยุคของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุค 3G เครือข่าย 3G เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งในเรื่องของช่องสัญญาณ (Bandwidth) การรับ - ส่งข้อมูลที่รวดเร็ว,คุณภาพของการให้บริการจะดีขึ้นรวมถึงการใช้งานได้ในทุกที่จากข้อมูลพบว่า ในหลายประเทศทั่วโลกได้มีการลงทุนในการติดตั้งเครือข่าย 3G เมื่อเปรียบเทียบเทคโนโลยี 2G กับ 3G แล้ว 3G มีช่องสัญญาณความถี่และความจุในการรับส่งข้อมูลที่มากกว่าทำให้ประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลรวมทั้งบริการระบบเสียงดีขึ้นพร้อมทั้งสามารถใช้บริการมัลติมีเดียได้เต็มที่เพื่อช่วยเติมเต็มการให้บริการธนาคารบนมือถืออย่างไรก็ตามการให้บริการผ่านเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของการให้บริการอยากเต็มรูปแบบของธนาคาร เช่น ไม่สามารถถอนเงินในรูปของเงินสดได้ รวมทั้งข้อจำกัดของอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พลังงานจากแบตเตอรี่ หน่วยความจำ จำนวนเงินในโทรศัพท์มือถือ และรูปแบบของเครือข่ายผู้ให้บริการที่ได้เลือกใช้

โดยผู้ทำการศึกษาได้เลือกทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory) มาเป็นพื้นฐานของการศึกษาถึงการยอมรับในการใช้งานธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยทั้ง 7 คือ การรับรู้ว่าธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G มีประโยชน์(Perceived usefulness: PU), การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน(Perceived ease of use : PEOU), การรับรู้ว่ามีความเพลิดเพลินต่อการใช้งาน(Perceived enjoyment : PE), ปริมาณของข้อมูลที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ(Amount of information consumers : AIC), ความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี (Technology trust : TRUST), คุณภาพของการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต (Quality of Internet connection: QIC) และเจตนาในการใช้งาน (Attitude toward using : A)

ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยแบ่งเป็น วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบพรรณนา และประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น เป็น 4 ส่วนดังนี้ ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและคำถามาตรวัดแบบลิเคิร์ท (5 Likert Scale) และ ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศชาย มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือเพศหญิง ร้อยละ 42.70 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือ 15-20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 31-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และสูงกว่า 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาrในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 รองลงมาได้แก่ 15,001-25,000 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 25,001-35,000 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 มากกว่า 45,000 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ 35,001-45,000 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนมากที่สุด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18

คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และ อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนมือถือดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการธนาคารบนมือถือ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 182คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาเคยใช้บริการธนาคารบนมือถือ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการธนาคารบนมือถือมีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบนมือถือมากที่สุด ได้แก่ บริการโอนเงิน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่ บริการสอบถามยอด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 บริการชำระเงินและเติมเงินมือถือ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 บริการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และบริการอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักบริการธนาคารบนมือถือจากโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์/นิตยสาร มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 25.43 รองลงมาได้แก่ โฆษณาผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 23.29 โฆษณาผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 คนในครอบครัว/เพื่อน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 การแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้เก็บค่าบริการการใช้ธนาคารบนมือถือแบบตามใช้จริงมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาได้แก่ แบบรายเดือน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 แบบเก็บรวมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ อื่นๆ จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าค่าบริการรายเดือนที่เหมาะสมที่สุดคือ 30 บาทต่อเดือน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมาได้แก่ 40 บาทต่อเดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 50 บาทต่อเดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และ 60 บาทต่อเดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารบนมือถือเพราะ สะดวกและง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด จำนวน 221 คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 16.86 มีความรวดเร็วในการทำรายการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 13.28 ชื่อเสียงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 12.93 มีความปลอดภัยสูง จำนวน 107 คิดเป็นร้อยละ 12.35 มีโปรโมชั่นที่หลากหลาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 โฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์การใช้บริการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66 และอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีบริการที่ใช้งานบนธนาคารบนมือถือด้านใช้แทนบัตรเพื่อรับส่วนลดมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 12.01

รองลงมาได้แก่ สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 ใช้แทนตั๋วชมภาพยนตร์หรือคอนเสิร์ต จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 มีคูปองส่วนลดพิเศษเฉพาะลูกค้าไทยพาณิชย์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 ติดต่อเจ้าหน้าที่ธนาคารได้ทันทีผ่านเมนูโดยตรง จำนวน 113 คิดเป็นร้อยละ 9.49 ใช้ซื้อตั๋วรถไฟฟ้าแบบเติมเงินผ่านมือถือ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 9.32 จ่ายบิลได้ง่ายเพียงถ่ายรูปบาร์โค้ดจากมือถือ จำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 9.07 ใช้แทนเงินสดซื้อสินค้าตามร้านค้าทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 8.73 มีการเชื่อมเมนูเพื่อเลือกซื้อสินค้าผ่านอินเตอร์เน็ต จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 6.63 ใช้แทนบัตรเครดิต จำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 7.39 เลือกจัดกลุ่มเมนูที่ใช้บ่อยเพื่อสะดวก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21 และอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการใช้บริการธนาคารบนมือถือในลำดับที่ 1 คือการโอนเงินมากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 ส่วนลำดับที่ 2 คือชำระเงินและเติมเงินมือถือ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 และลำดับที่ 3 คือบริการแจ้งเตือนผ่าน SMS จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้วระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว, ประโยชน์ในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

1. ด้านความสะดวกใช้งานง่าย สรุปได้ว่าธนาคารบนมือถือใช้งานได้ง่ายและ ใช้ชำระสินค้าและบริการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา
2. ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว สรุปได้ว่าธนาคารบนมือถือมีความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกขั้นตอน
3. ด้านข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ สรุปได้ว่าผู้บริการ (ธนาคาร) ควรปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบการให้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ให้ธนาคารแจ้งข่าวสารต่างๆให้กับลูกค้าเป็นประจำ
4. ด้านคุณภาพสัญญาณของ 3G สรุปได้ว่า สามารถใช้โครงข่าย 3G ได้ทุกสถานที่ทุกเวลา, ความเร็วในการรับส่งข้อมูลมีความเสถียร, บริการ 3G เหมาะกับการใช้งานธนาคารบนมือถือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
5. ด้านความเพลิดเพลินในการใช้งาน สรุปได้ว่าต้องการให้มีสะสมแต้มจากการเข้าใช้งาน, ความเพลิดเพลินทำให้สนใจใช้งานธนาคารบนมือถือ และต้องการให้มีการแจกของรางวัลเมื่อเข้าทำรายการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

6. ด้านประโยชน์ในการใช้งาน สรุปได้ว่าช่วยลดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรม, เทคโนโลยีธนาคารบนมือถือทำให้ท่านมีเวลามากขึ้น และเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือมีประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
7. ด้านเจตนาในการใช้งาน สรุปได้ว่ามีลูกค้าความสนใจใช้งานและต้องการศึกษาการใช้งาน ธนาคารบนมือถืออย่างแน่นอน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการใช้บริการธนาคารบนมือถือในลำดับที่ 1 คือการโอนเงิน ลำดับที่ 2 คือชำระเงินและเติมเงินมือถือ และลำดับที่ 3 คือบริการแจ้งเตือนผ่าน SMS จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน, ด้านความสะดวกใช้งานง่ายและด้านความเพลินเพลินในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G มากที่สุดตามลำดับ นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต้องคำนึงถึงด้วยคือ เพศ, รายได้, การศึกษา และอาชีพ

จากการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกใช้งานง่าย, ด้านความเพลินเพลินในการใช้งาน และด้านประโยชน์ในการใช้งาน ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายมีผลต่อเจตนาในการใช้งาน ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ตามลำดับ จากการศึกษาการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G (Mobile Banking) เริ่มเป็นที่ สนใจและรู้จักมากขึ้นธนาคารและผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ลูกค้ายังมีความกังวลในเรื่องของด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวจึงควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้งานและสร้างกิจกรรมต่างๆเพื่อสร้างความเพลินเพลินในการใช้งานให้ลูกค้า รวมถึงอธิบายให้เห็นถึงประโยชน์ในการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ในขณะเดียวกันธนาคารควรแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันในการใช้เทคโนโลยีต่อลูกค้า พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัย นี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบในการให้บริการธนาคารบนมือถือให้สามารถรองรับบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค