

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร

Factors affecting cashless society among consumers in Pathumwan District, Bangkok

อังคณา จินโน

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Angkana Jinno

Email : Jin.angkana0612@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ (3) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้หรือใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน นอกจากนี้การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: สังคมไร้เงินสด, ผู้บริโภค

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) study factors affecting cashless society among consumers in Pathumwan District, Bangkok (2) study factors affecting cashless society among consumers in Pathumwan District, Bangkok, classified by personal factors (3) study technology acceptance model that affects factors affecting cashless society among consumers in Pathumwan District, Bangkok (4) study perceived risks affecting cashless society among consumers in Pathumwan District, Bangkok. The sample groups used in this research were consumers in Pathumwan District, Bangkok who used or used electronic financial transaction 410 peoples and questionnaires were tool for data collection. Statistics used in the descriptive analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis test were for comparison, using t-test statistics to test hypotheses with One-way ANOVA. If differences are found, they were compared in pairs by using LSD method and Multiple Regression Analysis.

Test results of the hypothesis found that personal factors in age, status , education , average income per month , and occupation, causing factors affecting cashless society among consumers in Pathumwan District, Bangkok differently and that personal factors in sex causing factors affecting cashless society among of consumers in Pathumwan District, Bangkok has no differences. Moreover, technology acceptance model affects factors affecting cashless society among of consumers in Pathumwan District, Bangkok and perceived risks did not affects factors affecting cashless society among of consumers in Pathumwan District, Bangkok

Keywords: Cashless Society, Consumer

บทนำ

แคชเลส โซไซตี้ (Cashless Society) หรือสังคมไร้เงินสด คือ สังคมที่คนไม่ใช้เงินสดในการแลกเปลี่ยนซื้อขายและจ่ายเงินสดกันอีกต่อไป แต่เปลี่ยนมาใช้ในการจ่ายเงินด้วยระบบรูปแบบต่าง ๆ แทน เช่น การจ่ายเงิน ผ่าน QR Code จ่ายเงินผ่าน e-Wallet, การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร, การโอนเงินระบบ Prompt Pay, การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต ประเทศไทยเข้าสู่ระบบ Mobile Banking ตั้งแต่วันที่ 2560 โดย QR Code ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ประสานความร่วมมือระหว่างสถาบัน การเงินของไทย และระหว่างประเทศ เพื่อใช้ระบบการชำระเงินแบบ QR Code ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ผ่านระบบ Mobile Banking เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งให้ประเทศไทยก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด หรือ แคชเลส โซไซตี้ โดยในช่วงเวลาดังกล่าวหลายประเทศเริ่มมีการให้บริการชำระเงินผ่านมาระยะหนึ่งแล้ว หลังจากนั้นประเทศไทยจึงเริ่มมีการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบและเริ่มมีความเข้าใจการใช้งานมากขึ้นตามลำดับ

อย่างไรก็ดี การชำระค่าใช้จ่ายด้วยสังคมไร้เงินสดก็มีข้อเสียคือทำให้มีการฉ้อโกงกันมากขึ้น การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์อาจเป็นการเพิ่มการก่ออาชญากรรมรูปแบบใหม่ ที่ทำให้มีจรรยาบรรณจืดจางของระบบทางการเงินหรือความประมาทของผู้ใช้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านการเงินหรือด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นได้สร้างความเสียหายเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดจึงก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ใช้บริการ ภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องร่วมมือกัน ป้องกันและแก้ไขปัญหา และที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนถึงภัยทางการเงินที่อยู่ใกล้ตัวกว่าที่คิด

จากที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อที่จะนำไปสู่สังคมไร้เงินสดนั้น ผู้บริโภคที่เลือกใช้โมบายแอปพลิเคชัน เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องเปิดใจในการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน และรับรู้ความเสี่ยง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจมุ่งเน้นศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้หรือใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนหรือ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจจะเกิดขึ้นจากกรณีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ของกลุ่ม ตัวอย่างที่จะการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยเพื่อสำรวจเพิ่มอีก 10 ชุด เป็นจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 410 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

1.2 ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง

1.3 ตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยง

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ศศิมา สุขสว่าง กล่าวว่าการตัดสินใจ คือการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลาย ๆ ทางเลือก เพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด และไม่มีความเสี่ยงผิดพลาดหรือมีน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

Kotler (2016, 289-290) คอทเลอร์ ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition)

ในขั้นตอนแรกผู้บริโภคจะตระหนักถึงปัญหา หรือความต้องการในสินค้าหรือการบริการ ซึ่งความต้องการหรือปัญหานั้นเกิดขึ้นมาจากความจำเป็น โดยปัญหาของแต่ละบุคคลจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาของผู้บริโภคอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุ

2. การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information)

เมื่อเกิดปัญหา ผู้บริโภคก็ต้องแสวงหาหนทางแก้ไข โดยหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative)

เมื่อผู้บริโภค ได้ Decision Making ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็จะประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด วิธีการที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินทางเลือกอาจจะประเมิน โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของแต่ละสินค้าและคัดสรรในการที่จะตัดสินใจเลือกซื้อจากหลากหลายตราหือให้เหลือเพียงตราหือเดียว อาจขึ้นอยู่กับความเชื่อนิยมศรัทธาในตราสินค้านั้น ๆ หรืออาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภคที่ผ่านมาในอดีตและสถานการณ์ของการตัดสินใจรวมถึงทางเลือกที่มีอยู่ด้วยทั้งนี้ มีแนวคิดในการพิจารณาเพื่อช่วยประเมินแต่ละทางเลือก เพื่อให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

4. การตัดสินใจซื้อ (Decision Making)

เมื่อผ่านขั้นของการประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริโภคจะได้สินค้าตราหือที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุดที่ตั้งใจจะซื้อ นั่นคือผู้บริโภคจะเกิดความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase Intention) ขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อถึงเวลาที่จะทำการซื้อจริง ๆ อาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้อีก

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior)

หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค หากผู้บริโภคซื้อสินค้าไปใช้แล้วเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าก็จะมี การซื้อซ้ำอีกในคราวต่อไป แต่ในทางตรงข้าม หากใช้แล้วไม่พอใจผู้บริโภคจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตัวสินค้าและเลิกใช้ในที่สุดต่อ เนื่องจากการบอกต่อ ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าน้อยลงตามไปด้วย

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 อ้างใน ภัทราวดีวงศ์สุเมธ, 2556) ซึ่งพัฒนา มาจากแนวคิดของ(The Theory of Reasoned Action: TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ได้แก่การรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 3 ปัจจัยได้แก่การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้และใช้งานจริงของเทคโนโลยี

3. การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปานนภา ชาครประดิษฐ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตัวอย่างส่วนใหญ่คือ เพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 29 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน วิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี 4 ด้านได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง ผลการทดสอบพบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดแตกต่างกันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา มีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดมีความสัมพันธ์ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพียงขวัญ ศรีอาวภู (2564) ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดที่มีผลต่อความพึงพอใจในมุมมองผู้บริโภค ของประชากรในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในมุมมองผู้บริโภคของประชากรในกรุงเทพมหานครโดยรวม มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในมุมมองผู้บริโภคในการใช้ชีวิตแบบสังคมไร้เงินสด ต่างกัน และประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในมุมมองผู้บริโภคในการใช้ชีวิตแบบสังคมไร้เงินสด ไม่ต่างกัน และประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในมุมมองผู้บริโภคในการใช้ชีวิตแบบสังคมไร้เงินสดต่างกัน และประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ด้านประเภทอุปกรณ์ที่ใช้บริการและด้านความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในมุมมองผู้บริโภคในการใช้ชีวิตแบบสังคมไร้เงินสด ไม่ต่างกัน

ทัศนทยา ธรรมวนิช (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39ปี มีสถานภาพโสดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 29,999 บาท ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด

ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง และด้านความน่าเชื่อถือ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความสอดคล้อง และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้หรือใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนหรือ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากกรณีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ของกลุ่ม ตัวอย่างที่จะการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยเพื่อสำรวจเพิ่มอีก 10 ชุด เป็นจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 410 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีเอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้นี้และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยการตั้งข้อความคำถามในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์ เฉพาะอีกด้วย ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ เลือกตอบ แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ซึ่งเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวนรวมทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็นรายข้อรายด้านในภาพรวมแล้วนำเสนอ ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย เป็นคำถามในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวนรวมทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็นรายข้อรายด้านในภาพรวมแล้วนำเสนอ ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย เป็นคำถามในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวนรวมทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็นรายข้อรายด้านในภาพรวมแล้วนำเสนอ ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย เป็นคำถามในลักษณะ ประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวนรวมทั้งหมด 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขและได้รับความเห็นชอบของอาจารย์แล้ว มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 410 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 410 ชุด จะดำเนินการในขั้นต่อไป คือการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การคำนวณผล โดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง

1.3 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-test

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ One-way ANOVA และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

2.3 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง ทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.4 เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของเทคโนโลยี ที่มีผลต่อบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง บัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และ อาชีพคือ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบัจจัยส่วนบุคคลส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 บัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่ต่างกัน ทำให้ของบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยรวมภาพไม่ต่างกัน

2.2 บัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้ของบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยรวมภาพแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์

3.1 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมี 1 ด้าน คือ ทักษะคนที่มีการใช้งาน และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ประกอบด้วย การใช้งานจริง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

3.2 การรับรู้ความเสี่ยงต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคล และธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น มิจฉาชีพ แ깅คอลเซ็นเตอร์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุป ตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สังคมไร้เงินสดเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการของคนทั่วไปที่ไม่จำกัดเพศ ซึ่งมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนการดำรงชีวิตให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทุกเพศสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปานนภา ชาคกรประดิษฐ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในแต่ละช่วงอายุที่ต่างกันั้น มีความรู้ ประสบการณ์และมีความสนใจต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทัศนทยา ธรรมวนิช (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน

2.3 ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากสถานภาพที่ต่างกันจะมีรูปแบบในการดำเนินชีวิตและการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นางสาววิภรณ์ จิ่งสวัสดิ์ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า สถานภาพ มีความแตกต่างกันในด้านการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูลโดยการสอบถามการประเมินทางเลือกและการตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยเหตุผลด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ด้วยคนสถานภาพโสดอาจใช้เวลาในการดำเนินชีวิตไปกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ การลดระยะเวลาในส่วนนี้อาจมีความจำเป็น จึงทำให้สถานภาพที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกัน

2.4 ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการจากระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้น มีความรู้ ประสบการณ์และมีความสนใจต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอรรถณพ ดวงมณี และต่อตระกูล อุบลวัตร (2561) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่และทัศนคติที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน

2.5 ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่ผู้บริโภคที่มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน รวมไปถึงการซื้อของ การใช้จ่ายต่าง ๆ ผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีการเรียนรู้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การติดต่อธุรกิจ การซื้อของออนไลน์ที่แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย สอดคล้องกับ วิวัฒน์ ชันธเชตต์ และสิงหะ ฉวีสุข (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

2.6 ผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารแตกต่างกัน จึงใช้ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับ กุลณัฐ ฉัตรดำรงกุล และ ณกมล จันทร์สม (2564) ศึกษาเรื่องธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (Smartphone) ของประชากรในจังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพ ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนโดยรวมแตกต่างกัน

3. ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านการใช้งานจริง มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบาย และการใช้งานที่ง่ายต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา ดังนั้นผู้ให้บริการควรพัฒนาการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ทั้งในเรื่อง การใช้งานที่สามารถรองรับความต้องการของผู้บริโภคและปริมาณการใช้งานที่อาจมีมากขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับจักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้าน การรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่

มีต่อการธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานมากและส่งผลต่อการยอมรับการ ทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

3.6 ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล ปลอดภัยต่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี และปัญหาทางเทคนิค ซึ่งผู้บริโภคเชื่อมั่นว่าทางผู้ให้บริการจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ กษมา จินฑุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านการบริการ และความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง ก็สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ทุกคน โดยไม่จำกัด ล้วนทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ไม่ต่างกัน

ส่วนปัจจัยด้านประชากร โดยแบ่งเป็น อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เนื่องจากมีความรู้ ประสบการณ์และมีความสนใจต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงควรส่งเสริมผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ หรือส่งเสริมการใช้สังคมไร้เงินสดกับทุกช่วงอายุ โดยเฉพาะสังคมผู้สูงอายุที่อาจมีปัญหากับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และควรให้ความรู้เรื่องสังคมไร้เงินสดในด้านต่าง ๆ กับสถานศึกษาอย่างทั่วถึง เพื่อที่จะนำความรู้นี้มาใช้จัดการกับการเงินของตนเอง เพื่อผู้ที่มีรายได้น้อยจะสามารถเป็นผู้เข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จากการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โดยผู้ให้บริการควรพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีการเข้าใช้งานได้ง่ายและมีความปลอดภัย เพื่อให้มีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จากการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงความง่าย เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน จากการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดโดยรวมในเชิงบวก ดังนั้นรัฐบาล และภาคเอกชนควรมีการร่วมมือกันวางแผนในการสร้างทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดทั้งในแง่ประโยชน์ส่วนบุคคลและผลดีต่อเศรษฐกิจของ ประเทศโดยรวมให้มากยิ่งขึ้น

4. ด้านความตั้งใจในการใช้งาน จากการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้งานส่งผลต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับด้านความตั้งใจในการใช้งาน ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

5. ด้านการใช้งานจริง จากการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการใช้งานจริง ส่งผลต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับด้านการใช้งานจริง ซึ่งการใช้งานเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของผู้คนจำนวนมาก ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อการเข้าใช้ระบบงานให้มีความเสถียร เข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

การรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ถึงแม้ว่าในการวิจัยนั้น ผลที่ได้ว่าด้านการรับรู้ความเสี่ยงนั้นไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แต่ผู้ใช้ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ก็ควรจะมีการตระหนักถึงภัยและความเสี่ยงของการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียบัญชีส่วนบุคคล มีความเสี่ยงต่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น มิจฉาชีพ แก็งคอลเซ็นเตอร์ มีความเสี่ยงต่อปัญหาทางเทคนิค เช่น ระบบขัดข้อง ไม่สามารถชำระเงินได้ทันเวลา

และมีความเสี่ยงต่อการทำธุรกรรมทางการเงินที่ผิดพลาด เพื่อให้การเข้าสู่สังคมไทยไร้เงินสดได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม อาจส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสด เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค รูปแบบการดำเนินชีวิต ความพึงพอใจในการใช้สังคมไร้เงินสด เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงประชากรผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้หรือใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น จึงควรเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษารั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากรอาจจะเพิ่มเป็นประชากรในเขตอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานคร หรือบริเวณชล เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน ให้ผลการศึกษาที่มีความละเอียดและครอบคลุมมากขึ้น

3. การเลือกใช้เทคนิคในการวิจัย อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ปานนภา ซาครประดิษฐ์ . (2561). การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/379/1/g601130343.pdf>

ทัศนทยา ธรรมวนิช. (2562). ทศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัด

นครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-8_1565169624.pdf

นางสาววีรภรณ์ จิ่งสวัสดิ์. (2563). ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3435/1/59602362.pdf>

อรรณพ ดวงมณี และต่อตระกูล อุบลวัตร. (2561). พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ และทัศนคติที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. นิเทศสยามปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 22. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา

<https://commartsreview.siam.edu/2017/images/review/year17-vol22/year17-vol22-18.pdf>

- วิวัฒน์ ชันธเขตต์ และสิงหะ ฉวีสุข. (2562). การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน
ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารการบริหาร
และการจัดการ. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/123456789/2544/1/146591.pdf>
- กุลณัฐ ฉัตรดำรงกุล และ ณกมล จันทร์สม. (2564). ธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (Smartphone) ของ
ประชากรในจังหวัดปทุมธานี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ ๑๖ ปี
การศึกษา ๒๕๖๔. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/download/2364/2026/>
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขต
กรุงเทพฯ และปริมณฑล. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [PDFออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3065>