

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Gen Y's Spending in a Cashless Society Model in Bangkok

กมลชนก อุ่นศรี

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kamolchanok Unsri

Email: 6514060046@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายโดยรวมและ จำแนกตามประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ความสำคัญของปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ด้านความเสี่ยงที่รับรู้ได้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานครใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อยู่ในช่วง Gen Y และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้สถิติ Independent Sample Test, One way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ที่ 15,434.63 บาท (SD=9,885.42) ด้านเพศ แตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน 2) ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี อยู่ในระดับสูงมากตามลำดับ และ ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ อยู่ในระดับสูง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้เทคโนโลยี กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำที่สุดค่า Correlation เท่ากับ 0.134 ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และ ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ ไม่มีความสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ธนาคารควรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้ใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

คำสำคัญ: ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด; เจนวาย

ABSTRACT

This research aims to study 1) the overall level of cashless spending among Gen Y, categorized by demographics such as gender, age, education level, occupation, and average monthly income, 2) the significance of supporting factors, including perceived usefulness of technology, perceived ease of use, attitude towards technology use, and perceived risk, 3) the correlation between these supporting factors and the level of cashless spending among Gen Y in Bangkok. This research employs a quantitative approach. The sample consists of Gen Y individuals residing in Bangkok. The research used Cochran's formula to determine a sample size of 400 samples. The statistics used for data analysis include percentage, frequency, mean, and standard deviation. Using Independent sample test (t-test), one-way anova, and partial correlation. Hypothesis testing at the .05 significance level was conducted. The results of the research showed that 1) The overall level of cashless spending among Gen Y in Bangkok was 15,434.63 THB (SD=9,885.42), at the lowest level, varies by gender but does not differ significantly in terms of age, education level, occupation, or income. 2) The attitude to use technology, factors of perception of ease of use. The factor of perception of the benefits of technology were at a very high level, but the perceived risk factors of the technology was high. 3) The correlation between attitude towards technology use and the level of cashless spending among Gen Y in Bangkok was at the lowest ($r=0.134$), significance at .05 level. Perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, were not correlate.

Suggestions for this research: Bank should Provide instructive on spending in a cashless society for service users. To enable users to understand the benefits of spending in a cashless society. For the future studies, qualitative research through In-depth interview can be to obtain more diverse information.

Keywords: Cashless spending; Generation Y

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา สังคมไร้เงินสดเป็นแนวคิดที่เกิดจากวงการธนาคารพาณิชย์ในช่วงปี 1950 โดยมองว่าในอนาคตการใช้จ่ายเงินจะลดลงและถูกแทนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ในช่วงต้นปี 1960 John Diebold ได้เตือนว่าการเติบโตของเศรษฐกิจจะทำให้การประมวลผลเอกสารธุรกรรมทางการเงินของธนาคารเกินพิกัดและเพิ่มต้นทุนของธนาคาร เขาแนะนำให้พัฒนาระบบการเงินไร้เงินสดเพื่อลดปริมาณธุรกรรมเอกสาร ตั้งแต่นั้นมา ธนาคารกลางนานาชาติหลายประเทศได้ออกนโยบายสนับสนุนการใช้บัตรเครดิต เดบิต และบริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเฉพาะในปี 2563 ประเทศสวีเดนคาดว่าจะ

ยังคงให้ความสำคัญกับเงินสดมากกว่าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการทางการเงินเร่งพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับ Mobile Banking และ e-Wallet ที่ใช้งานง่ายและสะดวก นอกจากนี้ การแข่งขันที่เข้มข้นในตลาดยังทำให้ผู้ให้บริการออกโปรโมชั่นส่วนลดค่าอาหาร สินค้า และบริการเมื่อชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ส่งผลให้การใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เชนวาย (Gen Y) หรือ Millennials ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและการประหยัดเวลา ดังนั้นพวกเขาจึงนิยมใช้เทคโนโลยีการเงิน เช่น แอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือ และการชำระเงินผ่าน QR code หรือ NFC ซึ่งสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ที่เร่งรีบของพวกเขา เนื่องจากเติบโตมากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว พวกเขาจึงคุ้นเคยและยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ง่าย การใช้เทคโนโลยีการเงินช่วยลดความจำเป็นในการพกเงินสดและทำธุรกรรมได้สะดวกขึ้น เช่น การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันทันทีหลังทานอาหารร่วมกัน

จากการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร โดยมีคำถามวิจัยว่า ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย โดยรวม และ จำแนกตามประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับใด ความสำคัญของปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ด้านความเสี่ยงที่รับรู้ได้ อยู่ในระดับใด และ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายโดยรวมและ จำแนกตามประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ความสำคัญของปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ด้านความเสี่ยงที่รับรู้ได้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1) การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยสนับสนุนการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ ตัวแปรตาม คือ ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด 2) ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อยู่ในช่วง Gen Y และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran, (1953) โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน ผู้วิจัยขอ กำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านประชากรศาสตร์ Hanna and Wozniak, Shiffman and Kanuk ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์อย่าง คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่นักการตลาดจะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแบ่งส่วนการตลาด (Market Segmentation) อีกด้วย นอกจากนี้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ การศึกษา และอาชีพ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความต้องการ พฤติกรรม และการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นตัวแปรที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, (2550) 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยี จากงานวิจัยของ Amaro & Duarte (2015) ได้ศึกษาและพัฒนาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM) โดยเน้นถึงความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และการประหยัดเวลา การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานตาม Davis อธิบายถึงระดับความเชื่อส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ซึ่งคาดว่าจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงาน รวมถึงความง่ายในการใช้งาน ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี หมายถึง การรับรู้ถึงความสะดวกสบายในการเข้าถึงเทคโนโลยีทางการเงิน อย่างเช่น การใช้แอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อโอนเงินหรือชำระค่าสินค้าและบริการ ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรมและความยุ่งยากในการพกพาเงินสด 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พัฒนามาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM) เพื่ออธิบายและคาดการณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายปัจจัย Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้ใช้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน โดยนักวิจัยหลายท่านสนับสนุนว่าแบบจำลองนี้เหมาะสมสำหรับการวัดผลในการพาณิชย์เชิง จากการศึกษานี้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี หมายถึง ความสามารถในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือที่มีให้บริการในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาหรือเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และสามารถเข้าถึงขั้นตอนในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน โดยใช้งานผ่านเทคโนโลยีทางการเงินต่างๆ 4) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของทัศนคติการใช้เทคโนโลยี พัฒนามาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดย Davis ในปี 1986 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดย TAM มีสององค์ประกอบหลักคือ 1) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) องค์ประกอบเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ที่พัฒนาขึ้นก่อนหน้านี้ เช่น Theory of Reasoned Action และ Theory of Planned Behavior ทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานมักจะเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และใช้งานง่าย ทั้งสององค์ประกอบนี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี ราเชนทร์ อุดมลาภธรรม (2549) ได้ศึกษาและให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงในด้านบวกหรือด้านลบของบุคคลที่มีต่อตราสินค้า บุคคล สถานที่ แนวคิด หรือประเด็นต่าง ๆ ซึ่งทัศนคติ

มีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการซื้อและการกระทำการซื้อของผู้บริโภคจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติการใช้เทคโนโลยีหมายถึง ความเชื่อส่วนบุคคลว่าการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยใช้ผ่านเทคโนโลยีทางการเงินต่างๆ ที่มีในปัจจุบัน เป็นวิธีการที่ทันสมัยเป็นที่น่าสนใจ เหมาะกับสภาพสังคมในปัจจุบัน และยังได้รับประสบการณ์ที่ดี ช่วยให้ชีวิตประจำวันมีความสะดวกสบายมากขึ้น 5) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ ตามความหมายของ Bauer (1960) เสนอว่าการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึงความไม่แน่นอนที่สำคัญต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ โดยในเวลาต่อมาแนวคิดนี้ได้รับการค้นคว้าต่อจาก Cunningham (1967) ที่อธิบายว่าการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึงความไม่แน่นอนที่ถูกรับรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้หรือใช้บริการ หากลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงในระดับที่สูงแสดงว่าเกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบที่มีความสำคัญ Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงส่งผลเชิงลบและมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจกระทำ การรับรู้ความเสี่ยงแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการกระทำ ด้านบุคคล และด้านความเป็นส่วนตัว จากการศึกษานี้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านการกระทำ เช่น การใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อลดความเสี่ยงเรื่องการพกพาเงินสด หรือระบบการใช้งานที่ปลอดภัย ด้านบุคคลและด้านความเป็นส่วนตัว เช่นการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ ให้เป็นความลับ 6) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้สัมบูรณ์ (Absolute Income Theory of Consumption) ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้เปรียบเทียบ (Relative Income Theory of Consumption) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย James S. Duesenberry ในปี 1949 ซึ่งอธิบายว่าระดับการบริโภคของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้โดยรวมของเขาเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับรายได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในสังคม หรือรายได้สูงสุดที่เคยได้รับ หลักการสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ 1) การรักษาระดับการบริโภค บุคคลจะพยายามรักษาระดับการบริโภคของเขาให้ใกล้เคียงกับระดับการบริโภคเฉลี่ยของสังคม โดยหากมีรายได้ต่ำ สัดส่วนค่าใช้จ่ายในการบริโภคเทียบกับรายได้จะอยู่ในระดับสูงเพื่อรักษาหน้าตาในสังคม 2) การบริโภคในคาบเวลาก่อนหน้า การบริโภทยังขึ้นอยู่กับระดับการบริโภคในช่วงเวลาก่อนหน้านั้น คราวเรือนจะพยายามรักษามาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้นเท่าที่เคยบรรลุถึง การลดการออมจะง่ายกว่าการลดระดับการบริโภค จากการศึกษานี้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด หมายถึง ระดับการใช้จ่ายที่สัมพันธ์กับรายได้เปรียบเทียบ เป็นพฤติกรรมการใช้จ่ายและการตัดสินใจทางการเงินของบุคคลในสังคม โดยมีปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านจิตวิทยา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัญญา รังสีพัฒนกรณ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความเสี่ยงการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านทัศนคติมีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภัทรา มหามงคล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร กสิกรไทยผ่านทาง

โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ และรายได้แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ดวงพร รัตสินทร (2562) ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานครการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้เทคโนโลยีโดยรวมในระดับมากทุกข้อ โดยการรับรู้การใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านความเข้ากันได้ของระบบอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการสังเกตได้ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบด้านความซับซ้อนในการใช้งาน และด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยในการใช้งานโดยผู้บริโภคที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด แตกต่างกัน และการรับรู้การใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านความเข้ากันได้ของระบบ ด้านความซับซ้อนในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 59.8 Toto Edrinal Sebayang et al., (2024) ได้ศึกษาปัจจัยที่กระตุ้นการเลือกใช้นาฬิกาผ่านมือถือสำหรับธนาคารดิจิทัลในอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจ ทัศนคติ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ความเสี่ยงที่รู้สึกได้ ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีบทบาทสำคัญต่อความตั้งใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการนำบริการธนาคารบนมือถือมาใช้ ในทางกลับกัน บรรทัดฐานส่วนตัว ชื่อเสียงของบริษัท ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านเวลา มีผลกระทบต่ำกว่า

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1) เพศแตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2) อายุ แตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3) ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4) อาชีพแตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 6) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 7) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 8) ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี (Attitude) ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 9) ปัจจัยด้านความ

เสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ (Perceived Risk Theory) ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของ เชนวาย ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 3: กรอบแนวคิดในการศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อยู่ในช่วง Gen Y และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran, (1953) ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน ผู้วิจัยขอกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแบบสอบถามการวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ซึ่งใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ จำนวน 12 ข้อ คำถามในแบบสอบถามวิจัยส่วนที่ 3 โดยใช้มาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale (SD-Scale) ตามแบบของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, (2550) วัดระดับการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบจากไม่มีเลยหรือน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 0 ไปจนถึง มีมากที่สุดหรือสูงที่สุดให้เท่ากับ 10 เพื่อให้ผู้ตอบมีจุดอ้างอิง (reference point) ทิศทางสอดคล้องกัน ห้างกันของคะแนนสม่ำเสมอสอดคล้องกันทุกช่วงคะแนน (intra-item consistency) ส่วนที่ 4 ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 ข้อ

แบบจำลองเชิงประจักษ์

$Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8, X_9)$ โดยกำหนดให้ Y = จำนวนเงินที่ท่านใช้จ่ายผ่านระบบให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินเฉลี่ยต่อเดือน X_1 = เพศ X_2 = อายุ X_3 = ระดับการศึกษา X_4 = อาชีพ X_5 = รายได้เฉลี่ยต่อเดือน X_6 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี X_7 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน X_8 = ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี X_9 = ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1) ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายโดยรวม และจำแนกตามประชากรศาสตร์เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ 2.1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี 2.2) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 2.3) ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี 2.4) ด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมาก ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมาก และถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2548) และสมมติฐานการวิจัยที่ 1) เพศ แตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ประชากร 2 กลุ่ม ทดสอบ Means Difference : Independent Sample Test (t-test) Equal Variance Assumed หรือ Equal Variance not Assumed ในการทดสอบกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สมมติฐานการวิจัยที่ 2) อายุ แตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานการวิจัยที่ 3) ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานการวิจัยที่ 4)

อาชีพแตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และสมมติฐานการวิจัยที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ของเจนวาย ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ทดสอบ Means Difference : One way ANOVA ในการทดสอบกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หากพบความแตกต่างให้ทำ Multiple Comparisons สมมติฐานการวิจัยที่ 6) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานการวิจัยที่ 7) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานการวิจัยที่ 8) ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร และสมมติฐานการวิจัยที่ 9) ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ในการทดสอบกำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 1) แสดงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา,อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประชากรศาสตร์		ค่าร้อยละ (%)	ความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
เพศ	ชาย	44.50%	175.00	15,683.14	10,152.69	ต่ำที่สุด
	หญิง	55.50%	225.00	15,241.33	9,690.82	ต่ำที่สุด
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	20.30%	120.00	10,443.33	7,386.15	ต่ำที่สุด
	31 – 35 ปี	43.70%	173.00	15,581.79	9,259.62	ต่ำที่สุด
	36 - 40 ปี	21.80%	72.00	18,701.39	9,250.79	ต่ำมาก
	41- 42 ปี	14.20%	35.00	25,100.00	11,687.27	ต่ำ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90%	29.00	8,279.31	5,449.34	ต่ำที่สุด
	ปริญญาตรี	79.00%	332.00	14,682.98	8,646.07	ต่ำที่สุด
	สูงกว่าปริญญาตรี	17.20%	39.00	27,153.85	12,964.60	ต่ำ
อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	3.40%	26.00	8,073.08	3,388.28	ต่ำที่สุด
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	21.80%	92.00	14,662.50	7,038.20	ต่ำที่สุด
	พนักงานบริษัท	63.10%	249.00	15,650.60	10,261.45	ต่ำที่สุด

รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	11.60%	33.00	21,757.58	12,854.43	ต่ำมาก
	ไม่เกิน 15,000 บาท	8.10%	74.00	6,724.32	3,430.76	ต่ำที่สุด
	15,001 - 25,000 บาท	43.60%	186.00	14,458.87	7,202.86	ต่ำที่สุด
	25,001 - 35,000 บาท	31.40%	106.00	18,264.15	8,859.29	ต่ำมาก
	มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	17.00%	34.00	30,908.82	12,923.00	ต่ำ
Total		100%	400.00	15,434.63	9,885.42	ต่ำที่สุด

จากตารางที่ 1) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายโดยรวม มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 15,434.63 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 9,885.42 และผลการศึกษาด้านเพศ พบว่า กลุ่มเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.50 ค่าความถี่ 225 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 15,241.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9,690.82 อยู่ในระดับต่ำที่สุด รองลงมา กลุ่มเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.50 ค่าความถี่ 175 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 15,683.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10,152.689 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการศึกษาด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 41- 42 ปีคิดเป็นร้อยละ 14.20 ค่าความถี่ 35 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 25,100.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11,687.27 อยู่ในระดับต่ำ รองลงมา กลุ่มอายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.80 ค่าความถี่ 72 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 18,701.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9,250.79 อยู่ในระดับต่ำมาก รองลงมา กลุ่มอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.70 ค่าความถี่ 173 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 15,581.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9,259.62 อยู่ในระดับต่ำที่สุด และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.30 ค่าความถี่ 120 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 10,443.33 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 7,386.15 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการศึกษาด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.20 ค่าความถี่ 39 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 27,153.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 12,964.60 อยู่ในระดับต่ำ และกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.90 ค่าความถี่ 29 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 8,279.31 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 5,449.34 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการศึกษาด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 11.6 ค่าความถี่ 33 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 21,757.58 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 12,854.43 อยู่ในระดับต่ำมาก และกลุ่มอาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.4 ค่าความถี่ 26 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 8,073.08 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 3,388.28 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการศึกษาด้านรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 17.00 ค่าความถี่ 34 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 30,908.82 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 12,923.00 อยู่ในระดับต่ำ และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.10 ค่าความถี่ 74 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 6,724.32 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 3,430.76 อยู่ในระดับต่ำที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 2) แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสนับสนุนของระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ความหมาย ของระดับ ค่าเฉลี่ย
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี	8.32	1.48	1	10	สูงมาก

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	8.4	1.41	2.33	10	สูงมาก
ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี	8.44	1.44	1.67	10	สูงมาก
ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้	7.9	1.72	1.67	10	สูง

จากตารางที่ 2) ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยสนับสนุนทั้ง 4 ด้านนั้นพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.44 ค่าต่ำสุด 1.67 ค่าสูงสุด 10.00 อยู่ในระดับสูงสูงมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.40 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 1.41 ค่าต่ำสุด 2.33 ค่าสูงสุด 10.00 อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.48 ค่าต่ำสุด 1.00 ค่าสูงสุด 10.00 อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.72 ค่าต่ำสุด 1.67 ค่าสูงสุด 10.00 อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 3) แสดงค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วนระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ปัจจัยสนับสนุนกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด

Control Variables		ระดับการใช้จ่ายแบบ สังคมไร้เงินสด Correlation	Significance (2-tailed)	df	ความหมายของระดับ ค่าเฉลี่ย
PEU., At., PRT.	การรับรู้ถึงประโยชน์ของ เทคโนโลยี	-0.058	0.252	395	ไม่มีความสัมพันธ์เลย
PU., At., PRT.	การรับรู้ถึงความง่ายในการ ใช้งาน	-0.027	0.594	395	ไม่มีความสัมพันธ์เลย
PU., P EU., PRT.	ทัศนคติการใช้เทคโนโลยี	0.134	0.007	395	มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด
PU., PEU., At.	ความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่ รับรู้ได้	0.063	0.212	395	ไม่มีความสัมพันธ์เลย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด มีค่า Correlation เท่ากับ 0.134 ในเชิงบวกอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของ กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด พบว่ามีค่า Correlation

เท่ากับ -0.058 ส่งผลในเชิงลบอยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์เลย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ -0.027 ส่งผลในเชิงลบอยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์เลย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ 0.063 ส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์เลย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่าเพศแตกต่างระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ 2 อายุแตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ระดับการศึกษา แตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 อาชีพ แตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5 รายได้แตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 6 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 8 ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 9 ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริภากรณ์ บุญมา (2562) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 30-34 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นลูกจ้างองค์กรเอกชน มีรายได้ส่วนต่อเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท ต่อเดือนใช้บริการธนาคารผ่านสมาร์ตโฟนโดยใช้ K-Mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทยบ่อยที่สุดใช้บริการโอนเงินใน K-Mobile Banking Plus บ่อยที่สุด อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 ความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ด้านความเสี่ยงที่รับรู้ได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี อยู่ในอันดับสูงที่สุดตามลำดับ ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ อยู่ในอันดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงพร รัตสินทร (2562) ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจ

ใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์ โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้เทคโนโลยีโดยรวมในระดับมาก อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด มีความสัมพันธ์หรือส่งผลในเชิงบวก อยู่ในเชิงบวกอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของไทย พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย พบว่ามีความสัมพันธ์หรือส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด พบว่ามีความสัมพันธ์หรือส่งผลในเชิงลบ อยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์เลย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด พบว่ามีความสัมพันธ์หรือส่งผลในเชิงลบอยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์เลย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของไทย พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านความเสี่ยงการใช้เทคโนโลยี มีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน สมมติฐานข้อ 1) เพศแตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์ (2563) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ต่างกันไม่มีผลทำให้การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน สมมติฐานข้อ 2) อายุแตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 สอดคล้องกับผลการวิจัย ของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์ (2563) พบว่า อายุต่างกันมีผลทำให้ระดับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ .05 สมมติฐานข้อ 3) ระดับการศึกษา แตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์ (2563) พบว่า การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงิน จำแนกตามระดับการศึกษามีระดับนัยสำคัญ .05 ผลปรากฏว่า ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลทำให้การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน สมมติฐานข้อ 4) อาชีพแตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวายในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์ (2563) พบว่า อาชีพต่างกันมีผลทำให้ระดับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ .05 สมมติฐานข้อ 5) รายได้แตกต่างกันระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทธามหามงคล (2554) พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร

กสิกรไทย ผ่านทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมมติฐานข้อ 6) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับนฤมล ยิมะลี (2560) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ด้านความสะดวกสบายไม่ส่งผลกระตุ้นให้ใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมมติฐานข้อ 7) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์กรณ์ (2563) พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน มีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมมติฐานข้อ 8) ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรา มหามงคล (2554) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมมติฐานข้อ 9) ปัจจัยด้านความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่รับรู้ได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดของเจนวาย ในกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ์ธัญญา รังสีพัฒน์กรณ์ (2563) พบว่า ปัจจัยด้านความเสี่ยงการใช้เทคโนโลยี มีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี กับระดับการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด มีค่า Correlation เท่ากับ 0.134 ส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ให้บริการธนาคารต่างๆ ผู้ให้บริการทราเวลออนไลน์ และ แรบบิทไลน์เพย์ เป็นต้น ควรสร้างทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติในเชิงบวก เช่น การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้ สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อนและมีความทันสมัยตอบสนองความต้องการ ได้หลากหลายมากขึ้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากต้องการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำวิจัยใน เชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมาก

เอกสารอ้างอิง

- Amaro, S., & Duarte, P. (2015). An integrative model of consumer' intentions to purchase travel online. *Tourism Management*.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp.389-398). Chicago: American Marketing Association.
- Cunningham, Scott M. "Perceived Risk as a Factor in Product-Oriented Word-of-Mouth Behavior: A First Step." In Bennett, Peter (ed.). *Proceedings American Marketing Association*, 1967.

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

Davis. (1989). Technology acceptance model: TAM. Management Science, 46(2), 11. EY

Global Financial Services Institute Winter. (2015). FinTech is Gaining Traction and Young, High-Income Users are the Early Adopters. EY Global Financial Services.

Heng Xu, Hock-Hai Teo, and Bernard C. Y. Tan. (2005). Predicting the Adoption of

LocationBase Service: The Role of Trust and Perceived Privacy Risk. Twenty-Sixth International Conference on Information System.

Toto Edrinal Sebayang et al. (2024). What Accelerates the Choice of Mobile Banking for Digital Banks in Indonesia.

กิตติธัญญา รังสีพัฒนกรณ์. (2563). ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของไทย

ดวงพร รัตสินทร. (2562). ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

นฤมล ยิมะลี. (2560). ได้ศึกษาการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2548). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร ฉบับปรับปรุงใหม่. สำนักพิมพ์เสมอธรรม.

ภัทรา มหามงคล. (2554). ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร กสิกรไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ราชนทร์ อุดมลาภธรรม. (2549). ได้ทำการศึกษาและให้ความหมายว่า ความโน้มเอียงในด้านบวก (Positive) หรือความโน้มเอียงในด้านลบ

ศิริภากรณ์ บุญมา. (2562). ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจความเชื่อใจไว้วางใจ และความภักดีต่อ K-Mobile Banking Plus ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2538). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 14. ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา กรุงเทพฯ