

การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากร
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27
Cashless Payment Decisions of Personnel at
Bangkok Area Revenue Office 27

วชิราภรณ์ โอภาสรังสรรค์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wachiraporn Opasrangsun
E-mail: 6314154136@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 (2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เปรียบเทียบกับลักษณะประชากรศาสตร์ (3) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เปรียบเทียบกับการยอมรับเทคโนโลยี (4) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เปรียบเทียบกับรูปแบบการดำเนินชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติแบบ t-test สถิติแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท (2) ภาพรวมของการยอมรับเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.39$) (3) ภาพรวมของรูปแบบการดำเนินชีวิต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.03$) (4) ภาพรวมของการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.33$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดไม่ต่างกัน (2) การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = 0.438$) (3) รูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = 0.579$)

คำสำคัญ: การใช้จ่ายแบบไร้เงินสด; การยอมรับเทคโนโลยี; รูปแบบการดำเนินชีวิต

Abstract

This qualitative study aims to investigate the factors that influence personnel's decision to use cashless payment at Bangkok Area Revenue Office 27. Specifically, this study has four objectives: (1) To examine the decision-making process of personnel in using cashless payment, (2) To compare the decision-making process of personnel with different demographic characteristics, (3) To compare the decision-making process of personnel with different levels of technology acceptance, and (4) To compare the decision-making process of personnel with different lifestyles. The study was conducted using an online questionnaire that was distributed to 120 personnel working at Bangkok Area Revenue Office 27. Descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation were used to analyze the data. In addition, the hypotheses were tested using t-tests and One-way ANOVA. If significant differences were found, pairwise comparison using LSD and Multiple Regression Analysis were conducted.

The study found the following results: (1) Most of the respondents were female, aged between 40-49 years old, with a bachelor's degree, and an average monthly income of around 15,000-25,000 Baht. (2) The overall acceptance of technology had a very high level ($\bar{x} = 4.39$). (3) The overall lifestyle of the respondents was perceived to be at a good level ($\bar{x} = 4.03$). (4) The overall decision to use cashless payment had a very high level ($\bar{x} = 4.33$).

The results of the hypothesis testing are as follows: (1) The study found that there were differences in cashless payment decisions based on respondents' demographic characteristics, specifically gender, age, level of education, and average monthly income. As a result, the cashless payment decisions are no different. (2) Acceptance of technology significantly influenced cashless payment decisions at a statistical level of 0.05 ($R^2 = 0.438$). (3) Lifestyles also significantly influenced cashless payment decisions at a statistical level of 0.05 ($R^2 = 0.579$).

Keyword: Cashless payment; Acceptance of technology; Lifestyles

บทนำ

ในอดีต สื่อกลางในการแลกเปลี่ยนหรือชำระเงินมีการพัฒนามาโดยตลอด ตั้งแต่ยุคของการใช้สิ่งที่ทำหาได้ตามธรรมชาติ สู่ยุคที่ผลิตเงินขึ้นมาใช้ เรื่อยมาจนถึงยุคการใช้เหรียญกษาปณ์ ต่อมาประเทศไทยได้ทำการค้ากับต่างประเทศมากขึ้น และระบบการเงินทั่วโลกได้พัฒนาเข้าสู่ยุคของการใช้ธนบัตรเป็นสื่อกลางในการชำระเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564, หน้า 49) ด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการพัฒนาสู่ระบบการชำระเงินยุคใหม่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการใช้เงินสดและเช็ค จนกระทั่งเริ่มเข้าสู่ยุคไร้เงินสด ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินโดยปราศจากเงินในรูปแบบของธนบัตรหรือเหรียญกษาปณ์ โดยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์กระทำได้โดยการโอนเงินผ่านทางธนาคารด้วยแอปพลิเคชัน หรือการสแกนเพื่อจ่ายเงินผ่าน QR Code, e-Wallet หรือแม้กระทั่งการตัดบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตในการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ นั้นเอง

จากเหตุการณ์โควิด-19 ทำให้ทุกคนต้องรักษาระยะห่าง เว้นการเข้าสังคม ภาคประชาชนเริ่มชะลอการใช้จ่าย เนื่องจากต้อง Work from Home และถูกลดเงินเดือน ภาคเอกชนเร่งดำเนินการหาหนทางในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบ Social Distancing สำหรับภาครัฐ มีการกระตุ้นเศรษฐกิจในรูปแบบโครงการต่างๆ ที่ให้ประชาชนลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิ์ ไม่ว่าจะเป็น โครงการชิมช้อปใช้ โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ และโครงการ ม.33 เรารักกัน ทั้ง 4 โครงการดังกล่าว จำเป็นต้องทำธุรกรรมการซื้อขายผ่านแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า “เป๋าตัง” ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งเป็นเหตุการณ์สำคัญที่กระตุ้นให้ประชาชนในประเทศมีพฤติกรรมการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดมากขึ้น และทำให้ประเทศไทยมีการเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสดเร็วกว่าปกติ

ข้อมูลจาก We Are Social และ Hootsuite ได้เผยแพร่รายงานของ Digital 2021 Global Overview Report ได้แสดงสถิติหนึ่งที่น่าสนใจ และเกี่ยวข้องกับประเด็นของการใช้จ่ายแบบไร้เงินสด คือ การใช้ Mobile Banking ของคนไทยสูงถึงร้อยละ 68.10 ซึ่งประเทศไทยคืออันดับ 1 ของโลก (TNN Wealth, 2564) และเมื่อมองเจาะเข้าไปยังรายละเอียดของสถิติข้อมูลด้านการชำระเงินต่างๆ จากรายงานระบบการชำระเงิน ที่นำเสนอโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำปี 2562 - ประจำปี 2564 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลด้านการชำระเงิน	หน่วย	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	แนวโน้ม
ธนาคารพาณิชย์	สาขา	6,491	6,150	5,633	ลดลง
จำนวนเครื่องทำรายการอัตโนมัติ	เครื่อง	66,652	65,132	63,315	ลดลง
จำนวนเครื่องรับบัตร	เครื่อง	876,149	881,337	915,410	เพิ่มขึ้น
จำนวนบัตร ATM	ใบ	15,318,234	10,688,019	11,219,440	ลดลง
จำนวนบัญชี Mobile / Internet banking	บัญชี	89,489,519	103,643,083	123,232,927	เพิ่มขึ้น
จำนวนลงทะเบียนพร้อมเพย์	หมายเลข	49,761,490	56,241,457	68,639,304	เพิ่มขึ้น
ปริมาณเงินสดหมุนเวียนต่อจำนวนประชากร	บาทต่อคน	23,901	27,388	31,275	เพิ่มขึ้น
ปริมาณการใช้เช็ครวม	ฉบับ	99,768,548	82,663,385	69,277,804	ลดลง
มูลค่าการถอนเงินสดผ่านบัตร ATM เฉลี่ยต่อเดือน	บาทต่อบัตร	3,380	3,266	3,261	ลดลง

ที่มา : รายงานระบบการชำระเงิน ประจำปี 2562 - 2564, ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยมีแนวคิดในการวิจัย คือ การศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ว่ามีความสัมพันธ์มาน้อยเพียงใดต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด และศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และรูปแบบการดำเนินชีวิตว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดหรือไม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นโอกาสที่จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์สร้างจุดแข็งให้กับการประกอบธุรกิจต่างๆ ให้ตรงกับเป้าหมาย รวมทั้งนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์กับภาคส่วนอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เปรียบเทียบกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เปรียบเทียบกับการยอมรับเทคโนโลยี
4. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เปรียบเทียบกับรูปแบบการดำเนินชีวิต

สมมติฐานของการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้สำหรับการวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด
- สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยการวิจัยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 4 ประเภท คือ ข้าราชการ 120 คน ลูกจ้างชั่วคราว 30 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน รวมทั้งสิ้น 152 คน (ส่วนบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2566) และเคยใช้จ่ายแบบไร้เงินสด ซึ่งไม่รวมถึงบุคลากรที่ได้มาจากการจ้างภายนอก (Outsource)

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 และเคยใช้จ่ายแบบไร้เงินสด สามารถกำหนดได้อย่างแน่นอน โดยการคำนวณใช้สูตรของ Yamane ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 111 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ จึงเพิ่มเติมอีกจำนวน 9 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566 ถึงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

2. เพื่อทราบถึงการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

3. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

4. เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

5. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวส่งเสริม และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ไปประยุกต์ใช้กับภาคส่วนต่างๆ ต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่นๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิฐานะ ภาษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการทำงาน อาชีพ และรายได้ (นัสรีน มะรานอ, นาถฤดี สุขสวัสดิ์ และโกมลฉัตร เกตตะพันธ์ (2565) อ้างใน สันทัต เสริมศรี, 2541)

สุดาพร ฤกษ์กุลบุตร (2563, หน้า 163-165) การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะผู้บริโภค ซึ่งลักษณะผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่เห็นชัดเจนสำหรับพิจารณาในกลุ่มผู้บริโภคที่กลายเป็นลูกค้าของกิจการ ปัจจัยที่ใช้แบ่งตามลักษณะผู้บริโภค หรือมักเรียกกันในเชิงวิชาการว่า “ตัวแปรทางประชากรศาสตร์” (Demographic Variable) ประกอบด้วย

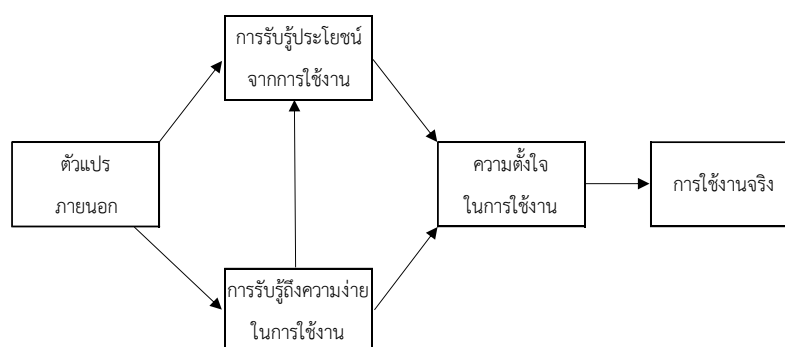
1. เพศ การแบ่งกลุ่มโดยใช้เพศนั้น บางกรณีความต้องการสินค้ามีความเด่นชัดในตัวเอง เช่น เสื้อผ้าสตรี เสื้อผ้าบุรุษ บางกรณีเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ร่วมกันได้ แต่อาจมีนัยแฝงได้
2. อายุ ระดับอายุส่งผลต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ได้ เช่น ผลิตภัณฑ์ประเภทเพลง ดนตรี หรือหนัง รวมทั้งลักษณะการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น วัยทำงานตอนต้น อาจใช้เวลาบางส่วนในการเข้าผับหรือบาร์ เพื่อนั่งชิลๆ ส่งผลต่อธุรกิจเหล่านั้น ในขณะที่เมื่ออายุมากขึ้นจนถึงสูงวัย อาจต้องการร้านอาหารที่นั่งคุยกันได้สบายๆ และเงียบ รวมทั้งการใช้ผลิตภัณฑ์ประเภทยาหรืออาหารเสริมเพื่อบำรุงสุขภาพ
3. รายได้ ระดับรายได้ตอบสนองการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับความต้องการ จำเป็น (Need) และความต้องการเสริม (Want) อย่างชัดเจน และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้ความสำคัญ เพราะมีบทบาทต่อการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดโดยตรง
4. ลักษณะงาน เช่น บุคคลที่ทำงานในกิจการธุรกิจ กับบุคคลที่เป็นเกษตรกรต้องการเสื้อผ้า รองเท้า และผลิตภัณฑ์อื่นที่แตกต่างกัน หรือในกิจการเดียวกัน แต่ลักษณะงานแตกต่างกัน เช่น งานที่ต้องพบลูกค้า หรืองานระดับแรงงานทำให้ต้องเลือกผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน
5. สถานภาพครอบครัว เป็นปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการวิจัยตลาด เนื่องจากพฤติกรรมคนโสดและพฤติกรรมคนที่มีครอบครัวมีความแตกต่างกันในรูปแบบการดำรงชีวิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สินค้าและบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท (2559) ได้กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มขึ้น

Rogers (1983 อ้างใน เควรินท์ ละเอียดตินันท์, 2559) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้ (1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) (2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) (3) ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) (4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) (5) ขั้นยอมรับ (Adoption Stage)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย Davis (1985) เป็นผู้นำเอาแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล สร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมาในปี ค.ศ. 1989 Davis et al. ได้ใช้แบบจำลอง TAM ในการศึกษาติดตามระยะยาว ผลการทดลองแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจกับการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง โดยที่การรับรู้ถึงว่ามีประโยชน์จะมีอิทธิพลสูงสุดต่อพฤติกรรมความตั้งใจของผู้ใช้แต่ละคน และยังพบอีกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้มีผลไม่มากนัก (แต่นัยสำคัญ) ต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานและจะลดลงเรื่อยๆ เมื่อเวลาผ่านไป อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ค้นพบจากการทดลองนี้ คือ ทั้งการรับรู้ถึงว่ามีประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้จะมีอิทธิพลโดยตรงกับพฤติกรรมความตั้งใจ (Davis, Bagozzi, Warshaw, 1989 อ้างใน ปราโมทย์ ลีอนาม, 2554) แสดงแบบจำลอง TAM หลังจากปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวแล้ว ดังนี้



ภาพ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ภายหลังจากการปรับปรุง

ที่มา : Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989 อ้างใน ปราโมทย์ ลีอนาม, 2554)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2559) ได้ให้ความหมายของรูปแบบการดำเนินชีวิต หรือ “ไลฟ์สไตล์” ว่า หมายถึง แบบหรือวิถีการดำเนินชีวิต “Way of Life” หรือคำตอบว่าคนกลุ่มหนึ่งใช้ชีวิตอย่างไร “How ones live” หรือวิถีความเป็นอยู่ “Mode of Living” นักการตลาดใช้เรื่องนี้ในการแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกจากกัน (แต่ละกลุ่มมี Lifestyle ต่างกัน) เพื่อการเสนอสินค้าบริการ การสื่อสารที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม ซึ่งได้รูปแบบการใช้ชีวิต หรือ ไลฟ์สไตล์ หมายถึง 3 เรื่องหลัก เรียกว่า A - I - O ได้แก่

1. Activities (A) กิจกรรมที่ทำในแต่ละวันแต่ละสัปดาห์ การใช้เวลาในชีวิต: งานประจำ งานอดิเรก การเป็นสมาชิก/กิจกรรมทางสังคม วันหยุดพักผ่อน กิจกรรมบันเทิง การจับจ่ายซื้อสินค้า การเล่นกีฬา ฯลฯ

2. Interests (I) ความสนใจ สิ่งที่น่าสนใจในชีวิต การให้ความสำคัญก่อนกับเรื่องหนึ่งๆ: ความสำเร็จของชีวิต สุขภาพ ครอบครัวครอบครัว ชุมชนสังคม แฟชั่น ยานยนต์ กีฬา เทคโนโลยี ดาราดังบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ

3. Opinions (O) ความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ การเสนอมุมมองต่อเรื่องหนึ่งๆ: มุมมองต่อตนเอง สังคม นโยบายเศรษฐกิจ การศึกษา สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ธุรกิจประเภทต่างๆ นิยายสอนเด็ก โลกในอนาคต บทบาทสตรี ฯลฯ

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

สมคิด บางโม (2548, อ้างใน เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย, 2564, หน้า 41-42) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ ซึ่งมีหลายทางเป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่าง เพื่อความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ในทางปฏิบัติ การตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ้งยากสลับซับซ้อน และมีวิธีการแก้ปัญหาให้วินิจฉัยมากกว่าหนึ่งทางเสมอ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกสั่งการปฏิบัติ โดยวิธีใดจึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุดและบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น โดยมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณา มี 4 ประการ (วรพจน์ บุชราคมวดี, 2548, หน้า 113-114) คือ (1) ผู้ทำการตัดสินใจ (2) ประเด็นปัญหาที่ต้องตัดสินใจ (3) ทางเลือกต่างๆ ที่บรรลุเป้าหมายได้ (4) สภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจ ซึ่งขั้นตอนการตัดสินใจมีด้วยกัน 5 ขั้นตอน (ศศิมา สุขสว่าง, 2566) ดังนี้ (1) กำหนดขอบเขต/ความสำคัญของการตัดสินใจ (2) รวบรวมทางเลือกที่มีทั้งหมดออกมา (3) ศึกษาและกำหนดขอบเขตของแต่ละทางเลือก (4) ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (5) ประเมินการตัดสินใจ เพื่อเรียนรู้และนำมาใช้ในการตัดสินใจครั้งต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำธุรกรรมแบบไร้เงินสด

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แบ่งการบริการชำระเงินแบบไร้เงินสด ดังนี้ (1) บัตรเดบิต (2) บัตรเครดิต (3) เงินอิเล็กทรอนิกส์ (4) เช็ค (5) โอนเงิน (6) การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (7) การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (8) การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และเพื่อเป็นการยกระดับการกำกับดูแลและบริการการชำระเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ให้มีบริการที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค จึงได้มีการออกพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 ซึ่งมีผลใช้บังคับในวันที่ 16 เมษายน 2561 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากในปัจจุบันการกำกับดูแลระบบการชำระเงินของสถาบันการเงินเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของ ธปท. ประกอบกับได้มีการกำหนดให้ ธปท. เป็นผู้กำกับดูแลหรือรับผิดชอบระบบการชำระเงินตามกฎหมายอื่นอีกด้วย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอย่างเป็นระบบ มีความเป็นเอกภาพ

และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สมควรกำหนดให้การกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับเดียวกัน โดยกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินด้วยการอนุญาตหรือขึ้นทะเบียน และบทกำหนดโทษทางปกครองและโทษอาญา จึงมีความจำเป็นต้องจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในบางกรณี นอกจากนี้ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องผลทางกฎหมายที่สำคัญของการชำระเงิน ตลอดจนการให้ความคุ้มครองมิให้การชำระเงินมีการยกเลิกเพิกถอนในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการหรือสั่งพิทักษ์ทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย อันจะทำให้ระบบการชำระเงินของประเทศเกิดเสถียรภาพและความมั่นคงและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ สำหรับในส่วนของภาครัฐ ได้มีโครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่มีจุดเริ่มต้นในช่วงปลายปี พ.ศ.2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ รองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความร่วมมือของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงิน และภาคธุรกิจ ได้แก่

1. การชำระเงินแบบ Any ID เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการณ์โอนเงินหรือชำระเงินจากการใช้หมายเลขบัญชีธนาคาร ซึ่งมีตัวเลขหลายหลัก ยากต่อการจดจำ เป็นการชำระเงินหรือโอนเงิน ซึ่งสามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน

2. การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะบัตรเดบิตที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด ในขณะที่ต้องเพิ่มการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากขึ้นด้วย

3. ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนของภาคเอกชนในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

4. โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่

ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสด หรือเช็ค

จากจุดเริ่มต้นที่ทำให้คนไทยโอนเงินมาก มาจากแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ของรัฐบาลไทยที่ได้เริ่มต้นขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ.2558 โดยเป็นโครงการเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย ซึ่งก็เป็นที่มาของการเปิดตัวพร้อมเพย์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2559 นับเป็นการเพิ่มความสะดวกและประหยัดในการรับเงินและโอนเงินให้กับประชาชน นอกจากนี้การเปิดตัวแอปพลิเคชันเป๋าตังของธนาคารกรุงไทยในปี พ.ศ.2563 ก็เป็นตัวช่วยสำคัญที่เข้ามาทำให้คนไทยคุ้นเคยกับการชำระเงินออนไลน์มากขึ้น เพราะเป็นตัวช่วยในการให้ประชาชนเข้าถึงมาตรการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็โครงการคนละครึ่ง โครงการเราเที่ยวด้วยกัน หรืออื่นๆ อีกหลายโครงการ อีกทั้งสถานการณ์โควิด-19 ก็เข้ามาเป็นหนึ่งในตัวเร่งสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปานนภา ชาครประดิษฐ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ที่เคยใช้หรือใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ผลการศึกษาพบว่า เพศและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดไม่ต่างกัน ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกัน มีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด สำหรับรูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย ด้านกิจกรรมด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด เช่นกัน

ธนิตา ทิพยมาลี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย” จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งหรือโมบายเพย์เมนท์ และรู้จักหรือมีประสบการณ์ในการใช้บริการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด จำนวน 204 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการออกแบบแอปพลิเคชัน ความง่ายในการดำเนินงาน การรับรู้ถึงความสะดวกสบาย การรับรู้ถึงความรวดเร็วในการทำธุรกรรม และอุปสรรคด้านการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันยังพบว่า ปัจจัยความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงทางการเงิน และอุปสรรคด้านโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย

นาตยา รุ่งฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่อยู่อาศัย ทำงาน หรือกำลังศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 409 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ

ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำมาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 120 คน โดยขอความร่วมมือจากข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 120 ตัวอย่างแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาคำนวณทางสถิติต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยค้นคว้าจากตำรา บทความทางวิชาการ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูล บทความทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์สถิติ ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ย ในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับความสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 5 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงพหุตามวิธีการ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่กลุ่มตัวอย่าง

2.3 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

2.4 เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง 107 คน คิดเป็นร้อยละ 89.17 และเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 84.17 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.84 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมมีระดับความคิดเห็นดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยรวมมีระดับความคิดเห็นดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด โดยรวมมีระดับความคิดเห็นดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ผลการศึกษายังพบอีกว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบค่า Multiple Regression พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี และรูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสดไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนาตยา รุ่งฤทธิ์ (2563) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิศา ทิพยมาลี (2561) ศึกษา ความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลสนับสนุนเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งการส่งผลนี้เกิดการยอมรับและนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการของลูกค้า

การรับรู้ประโยชน์ ประกอบด้วยความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการทำธุรกรรม ส่งผลสนับสนุนเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้บริการ แสดงถึงการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989)

3. รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของปานานภา ชากรประดิษฐ์ (2561) ศึกษา การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้กล่าวว่า การดำเนินชีวิตในปัจจุบันต้องมีการแข่งกับเวลา จึงต้องเลือกรูปแบบการดำเนินชีวิตที่สะดวกและรวดเร็ว การทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็นทางเลือกที่ตอบโจทย์การดำรงชีวิตที่ต้องแข่งกับเวลา เช่น การไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์ การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นช่องทางที่เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้การใช้จ่ายแบบไร้เงินสดไม่ต่างกัน การใช้จ่ายแบบไร้เงินสดเป็นการใช้จ่ายที่รวดเร็ว สะดวกสบาย โดยไม่สัมผัสตัวเงินสด อาจเกิดปัญหาทางการเงินส่วนบุคคลที่มาจากพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินแบบเกินตัว ภาคเอกชน ควรจัดทำแอปพลิเคชันแจ้งถึงรายรับ รายจ่ายต่อเดือน แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ และสามารถตั้งวงเงินในการจ่ายหรือโอนจากแอปพลิเคชันต่อเดือน เพื่อเป็นการควบคุมการใช้จ่ายของผู้ใช้บริการเอง ภาครัฐ ควรให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับการออม การใช้บัตรเครดิต และการลงทุนในรูปแบบอื่น เพื่อให้เงินที่ออมนั้นมีการงอกเงยและอาจจะแทรกเข้าไปในหลักสูตรการศึกษาของเยาวชนเพื่อเป็นการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเด็ก

2. จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความกังวลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด ซึ่งเกิดความเสี่ยงจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพ ภาคเอกชน ควรเพิ่มนโยบายในการระงับบัญชีธนาคารเมื่อมีการร้องขอจากผู้ให้บริการอย่างทันท่วงที และพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยบุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลลูกค้าได้โดยง่าย ภาครัฐ เพิ่มมาตรการป้องกันและบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิดที่รุนแรงมากขึ้น ควรร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยออกมาตรการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชีของประชาชนโดยทั่วไป

3. จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่รวดเร็ว และมีค่าธรรมเนียมต่ำ หากในอนาคตมีการเก็บค่าธรรมเนียมเกิดขึ้น อาจ

ทำให้เกิดการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดลง ภาคเอกชน ควรดูความเหมาะสมหากจะมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งควรอยู่ในอัตราที่ต่ำเพื่อยังคงรักษารฐานลูกค้าไว้ ภาครัฐ อาจจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมในส่วนนี้ เพื่อทำให้เกิดการใช้จ่ายเงิน เกิดสภาพคล่องทางการเงิน ส่งผลไปยังเศรษฐกิจระดับประเทศ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนในการผลิตธนบัตรลงด้วย

4. จากการศึกษายังพบอีกว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจกับนวัตกรรมใหม่ ชอบค้นหาข้อมูลก่อนตัดสินใจ และไม่ชอบทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร ดังนั้น ด้วยรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบัน ชอบความง่าย ความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว ภาคเอกชน ควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้ใช้งานได้กับทุกกลุ่ม ทุกวัย รวมการบริการไว้เพียงจุดเดียว (One stop service) สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย ภาครัฐ ควรวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและพัฒนานวัตกรรมของประเทศให้เพียงพอและครอบคลุมการใช้งานที่จะทำให้ประชาชนเกิดความคุ้นชินต่อการใช้เทคโนโลยีประจำวันจนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพไม่หลากหลาย และเป็นการเจาะกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ในการศึกษาค้างต่อไปควรมีการศึกษาหลากหลายอาชีพ สถานภาพสมรส และขยายพื้นที่ศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความละเอียดและครอบคลุมมากขึ้น
2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) มาใช้เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวได้มีการพัฒนาต่อยอดอีกหลายทฤษฎี ในการศึกษาค้างต่อไปควรมีการพัฒนาต่อยอดแล้วมาศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว
3. ควรศึกษาถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้จ่ายแบบไร้เงินสด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความห่างไกลจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่ามีความคิดเห็นต่างจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างครั้งนี้ที่มีการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้โดยง่ายอย่างไร เพื่อให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย และคณะ. (2564). เอกสารประกอบการบรรยาย BUS 6011 การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกวรินทร์ ละเอียดสินันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). วิวัฒนาการระบบการชำระเงินไทย. BOT พระสยาม MAGAZINE, (6), 48-51.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). สรุปลสถิติที่สำคัญในปี 2561-2562. รายงานระบบการชำระเงิน ปี 2562, 6-9.

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). สรุปสถิติที่สำคัญในปี 2562-2563. รายงานระบบการชำระเงิน ปี 2563, 6-9.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). สรุปสถิติการชำระเงินที่สำคัญ. รายงานระบบการชำระเงิน ปี 2564, 6-8.
- ฉันทา ทิพยมาลี. (2561). ความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย. สารนิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัสรีน มะรานอ, นาถฤดี สุขสวัสดิ์ และโกมลฉณี เกตตะพันธ์. (2565). ปัจจัยประชากรศาสตร์และส่วน
ประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำ กรณีศึกษา Shopee ในจังหวัดสงขลา. การประชุม
มหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13. (หน้า 2866-2882). รายงานสืบเนื่องจาก
การประชุมการประชุมนานาชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13. มหาวิทยาลัย
มหาดใหญ่.
- นาดยา รุ่งฤทธิ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการซื้อ
สินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราโมทย์ ลีอนาม. (2554). แนวความคิดและวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.
วารสารการจัดการสมัยใหม่. 9(1), หน้า 9-17.
- ปานนภา ชาครประดิษฐ์. (2561). การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560. (18 ตุลาคม 2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 110 ก
หน้า 1-16.
- วรพจน์ บุชราคัมวดี. (2548). องค์การและการจัดการ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2559). “ไลฟ์สไตล์ผู้บริโภค” เรื่องต้องรู้เกี่ยวกับ A I O : Activities-
Interests-Opinions. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <https://bit.ly/3JPl3md>
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์.
ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2566, จาก <https://bit.ly/3mZznQ2>
- สุดาพร ฤกษ์ลบลบุตร. (2563). การบริหารการตลาด เทคโนโลยีการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Nation e-Payment. (2559). Nation e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ
1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://www.epayment.go.th/home/app/home>
- TNN Online. (2564). “เป่าตัง” กลไกหลัก เคลื่อนไทยสู่ “สังคมไร้เงินสด” : เศรษฐกิจ Insight 2 เม.ย. 64.
ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://bit.ly/40jJcX>
- World Health Organization Thailand. (2563). โควิด 19 คืออะไร. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566, จาก
<https://bit.ly/42lg03R>