ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสด ของประชากรในเขตภาคตะวันออก

Factors affecting cashless payment behavior of the population in the eastern region

เจนจิรา ทิพยานนท์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Jenjira Tippayanon
E-mail: jenjiratippayanon@gmail.com
Department of Accounting Faculty of Business Administration
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกต่างกัน (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรคนไทยที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test F-test และสถิติถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท (1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ และพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกโดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในเขตภาคตะวันออกที่มีสถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน ส่วนประชากรในเขตภาคตะวันออกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดไม่แตกต่างกัน (3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรม

และเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) และโครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก
คำสำคัญ: พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสด; การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี; การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ

ABSTRACT

This research has following objectives (1) To study the differences of cashless payment behaviors of the population in the eastern region, classified by personal factors. (2) To study the acceptance to innovation and technology factor as well as the encouragement of electronic payment by the government section that affect cashless payment of the population in the eastern region. The samples of this research are the 400 population who live in the eastern region by using the questionnaire as research tool. This research result will be analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation statistics together with using T-test, F-test and multiple regression statistics.

The results of this research show that the majority of questionnaire’s respondents are female, single, and has the age generation between 26 – 35 years old. They also have bachelor degree educational level, working as government officers or state enterprise officers, and have the range 15,000 – 25,000 baht monthly income. (1) The overall opinion of the questionnaire’s respondents to study the acceptance to innovation and technology factor, the encouragement of electronic payment by the government section that affect cashless payment of the population in the eastern region, and the cashless payment behaviors of the population in the eastern region factor are the highest significance. (2) The personal factor of the population in the eastern region who have the different status and monthly income behave differently in cashless payment. Regarding of the population in the eastern region who have the different sex, age, educational level, and occupation behave the same cashless payment. (3) The result of multiple regression statistics analysis shows that the acceptance of innovation and technology that contains the awareness of benefit in attitude aspect of using and the encouragement of electronic payment factor which consisted of the any ID (PromptPay) project system as well as the Half/Half project that can be used the payment via the application “Paotang” These affect the cashless payment of the population in the eastern region.

Keywords: cashless payment behaviors, the acceptance to innovation and technology, the encouragement of electronic payment by the government

บทนำ

ปัจจุบันหลายๆ ประเทศทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมใช้เงินสดลดลงไปจนถึงสังคมไร้เงินสด หรือ Cashless Society ซึ่งในบางประเทศอยู่ในสังคมไร้เงินสดแบบเต็มรูปแบบแล้ว คือ ผู้บริโภคเกือบทุกคนในประเทศจะมีการทำธุรกรรมแบบไร้เงินสด โดยอย่างน้อยจะมีการใช้บัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ รวมถึงจุดรับบริการชำระเงินด้วยบัตรเดบิตจะกระจายตัวและครอบคลุมการให้บริการเกือบทุกพื้นที่ในประเทศ อาทิ สิงค์โปร์ แคนาดา สวีเดน เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2565)

ในช่วงที่ผ่านมาสำหรับประเทศไทยรูปแบบการชำระเงินเพื่อการใช้จ่ายสำหรับซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคมีความเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีความนิยมการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต Mobile Banking Internet Banking หรือการจ่ายเงินผ่าน e-Wallet เป็นต้น โดยจะมีการใช้เงินสดน้อยลง จะเห็นได้จากรายงานปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ระบุว่า ปริมาณการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปี 2565 มีจำนวน 28,113,668 พันรายการ ซึ่งเพิ่มมากจาก ปี 2563 ที่มีจำนวนการทำรายการอยู่ที่ 13,393,428 พันรายการ ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 52 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, พฤษภาคม 2566)

จากที่กล่าวมาข้างต้นการชำระเงินแบบไร้เงินสดเป็นเรื่องใกล้ตัวกับทุกคนมากขึ้น แต่การพัฒนาในเรื่องนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อคนจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะร้านค้าต่าง ๆ ที่อาจจะต้องมีการเปิดกว้างด้านการชำระเงินด้วยช่องทางอื่นมากขึ้น หรือผู้คนที่ยังสับสนในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินแบบไร้เงินสด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก โดยเลือกศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสด ทั้งนี้ผลจากการวิจัย ธุรกิจร้านค้าต่างๆ อาจนำไปพัฒนาช่องทางการชำระเงินเพื่อเพิ่มอัตราการเข้าใช้บริการของลูกค้า หรือผู้ที่สนใจการพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินแบบไร้เงินสด อาจนำไปประกอบการพิจารณาออกแบบบริการ หรือปรับปรุง พัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการ

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ได้แก่ โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) และโครงการคนละครึ่งซึ่งมีการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”

1.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรคนไทยที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออก ซึ่งประกอบไปด้วย 7 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และ จังหวัดตราด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่มีการชำระเงินค่าสินค้าและบริการแบบไร้เงินสดโดยอาศัยอยู่ในเขตภาคตะวันออก จำนวน 400 ตัวอย่าง

3. ด้านระยะเวลา

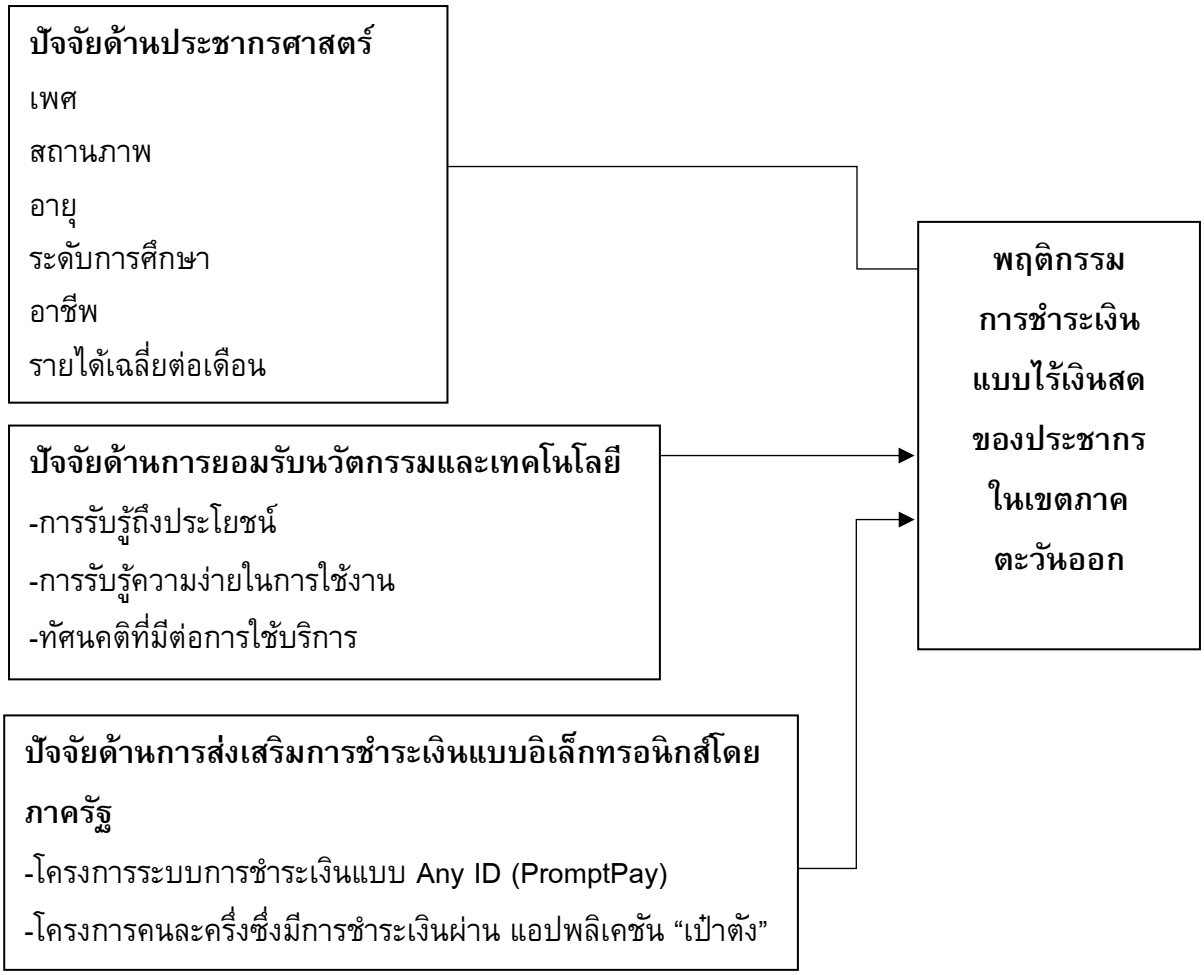
ระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2566 ถึง เดือนสิงหาคม 2566

ประโยชน์ที่ได้คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกต่างกัน

2. ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

Fred Davis (อ้างถึงในเดชพงศ์ นาคเสว, 2557) กล่าวว่า ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาจากทฤษฎีกระทำอย่างมีเหตุผล ซึ่ง Fred Davis ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ 2 ตัวแปร คือ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ดร.ปราโมทย์ ลือนาม (2554) กล่าวว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM โดย Devis เป็นผู้นำเอาแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาผนวกกับทฤษฎีกระทำอย่างมีเหตุผล สร้างเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยี โดยเริ่มจากการพิจารณาตัวแปรภายนอก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยี ซึ่งมีสองลักษณะคือ 1) การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ 2) การรับรู้ความง่าย

นอกจากตัวแปรภายนอกแล้ว การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ก็เป็นหนึ่งสาเหตุที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจะพบว่า หากผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ และรับทราบว่าเทคโนโลยีสามารถนำมาใช้งานง่าย จะส่งผลกับทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ที่จะนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน และผู้ใช้งานจะนำเทคโนโลยีมาใช้จริงในที่สุด (Actual Use)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม

แนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมนิยม

ATTHACHAI (2022) กล่าวว่า นักทฤษฎีการศึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม เชื่อว่า การเรียนรู้ของมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง ซึ่งต้องกำหนดประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกไว้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยประสบการณ์ดังกล่าวหากมีการกระทำซ้ำ ๆ จะกลายเป็นกิจวัตรที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ

รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจภาคการเงินโดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

1. การชำระเงินแบบ Any ID

โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ Any ID เป็นโครงการที่ทำให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้หมายเลขหรือรหัสใด ๆ (Any ID) ที่กำหนดโดยในการพัฒนาระยะแรกเริ่มจากการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

2. โครงการคนละครึ่ง

โครงการคนละครึ่งเป็นมาตรการที่ดำเนินการโดยภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจเนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำหรับการใช้งานสามารถใช้สิทธิ โดยผู้ใช้จะต้องเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (G –Wallet) ผ่านแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" เพื่อจับจ่ายใช้สอย (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทวินทร์ บุบผาคำ (2564) ศึกษาเรื่องการรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้และทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application พบว่า ปัจจัยการรับรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับด้านความสะดวกในการใช้งาน และปัจจัยทัศนคติ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application

ปานนภา ชาครประดิษฐ์ (2561) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ส่วนในด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดระดับสูงในทิศทางเดียวกัน

วิธีการดำเนินการศึกษา

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากผู้ที่มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดที่อาศัยอยู่ในเขตภาคตะวันออก โดยการสำรวจจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารทางวิชาการ รายงาน บทความ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรคนไทยที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออก ซึ่งประกอบไปด้วย 7 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และ จังหวัดตราด จำนวน 4,905,377 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรคนไทยที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออก วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ผลที่ได้ คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสำหรับการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถาม
2. นิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. จัดทำร่างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ให้เลือกคำตอบเดียว และเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด มีตัวเลือกให้ตอบ โดยมีคำถามจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) และโครงการคนละครึ่งซึ่งมีการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วยคำถามจำนวน 1 ข้อ

คำถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Closed Ended Question) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็น โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) โดยการแบ่งระดับสเกลออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีมาตรวัดระดับเชิงกลุ่มได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีมาตรวัดระดับเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ และพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ใช้การวิเคราะห์ค่าที (Independent T-test) ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ

2.2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก จำแนกตาม สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

2.3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ด้วยเทคนิค Enter เพื่อทดสอบปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ และพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีการให้ระดับความสำคัญด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับสำคัญมากที่สุดในทุกด้าน คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีการให้ระดับความสำคัญด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับสำคัญมากที่สุดในทุกด้าน คือ ด้านโครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) และด้านโครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”

1.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก โดยข้อจากปัจจัยดังกล่าวทำให้ปัจจุบันและในอนาคตท่านจะชำระเงินแบบไร้เงินสดหรือชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีระดับความสำคัญมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกต่างกัน

ประชากรในเขตภาคตะวันออกที่มีสถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน ส่วนประชากรในเขตภาคตะวันออกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดไม่แตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านโครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay)

และด้านโครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ส่วนตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการผลวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก

สมมติฐานที่ 1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกต่างกัน พบว่า ประชากรในเขตภาคตะวันออกที่มีสถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกที่ต่างกัน อาจเนื่องมาจากการที่มุมมองทางความคิด รูปแบบการดำเนินชีวิต ประสบการณ์ที่แตกต่างกันจึงส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียงขวัญ ศรีอาวุธ (ม.ป.ป.) โดยกล่าวว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในมุมมองของผู้บริโภคโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งอาจมีผลมาจากการที่สถานภาพแตกต่างกัน มุมมองทางความคิด พฤติกรรม คุณลักษณะในการรับรู้ รับฟัง อาจมีความแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกที่ต่างกัน อาจเนื่องมาจากการที่ประชากรมีรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ทัศนคติและค่านิยมความต้องการ หรือพฤติกรรมที่ต้องการแสดงอาจมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานนภา ชาครประดิษฐ์ (2561) ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดที่แตกต่างกันโดยผู้บริโภคที่มีรายได้ในช่วง 35,001 -45,000 บาท จะมีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดมากที่สุด โดยจะมีการซื้อของ การใช้จ่ายต่างๆผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ

ทั้งนี้ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออกที่ไม่แตกต่างกัน ปานนภา ชาครประดิษฐ์ (2561) กล่าวว่า เนื่องจากสังคมไร้เงินสดเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการของคนทั่วไป ที่ไม่จำกัดเพศ ซึ่งมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนการดำรงชีวิตให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นในการทาธุรกรรมบนมือถือ ทุกเพศสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

สมมติฐานที่ 2 ที่ว่าปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบ

ไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านโครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) และด้านโครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ผู้ตอบแบบได้ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ชำระเงินคิดว่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถช่วยให้การชำระเงินสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดเวลาและการเดินทางในการไปถอนเงินสดที่ธนาคาร หรือตู้ ATM รวมถึงอาจช่วยลดการสูญหายของเงินสดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนัสนันท์ ผ่องแผ้ว และลัดดา ปินตา (2564) ที่กล่าวว่า ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี e-Payment โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าการใช้บริการ e-Payment ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เพิ่มความสะดวกรวดเร็วกว่าการใช้เงินสด สามารถทำให้การทำธุรกรรมการเงินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้มีเวลาเพิ่มขึ้นในการทำกิจกรรมอื่นๆ และ ยังสามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที

ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ผู้ตอบแบบได้ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการอาจเห็นว่าการใช้บริการชำระเงินแบบไร้เงินสดหรือการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ทันสมัย และไม่มีความกังวลในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2563) ที่กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้ใช้บริการอาจเห็นว่าเป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และมีความรู้สึกที่ดีในการใช้บริการ

ด้านโครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) ผู้ตอบแบบได้ให้ระดับความสำคัญมากที่สุดและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความสะดวกมากขึ้น และเนื่องจากเป็นโครงการที่จัดทำโดยภาครัฐ ซึ่งอาจทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล (2561) ที่กล่าวว่า ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เกิดจากการที่ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน และมีความไว้วางใจต่อบริการระบบพร้อมเพย์ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อระดับความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

ด้านโครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผู้ตอบแบบได้ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก ซึ่งโครงการดังกล่าวดำเนินการโดยภาครัฐที่สนับสนุนให้ประชาชนมีการหันมาใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการแบบไร้เงินสด โดยผ่านแอปพลิเคชั่น “เป๋าตัง” ซึ่งเหตุนี้อาจเป็นผลทำให้ประชาชนได้มีการทดลองใช้ หรือได้รับรู้ถึงประโยชน์หรือความง่ายของการชำระเงินโดยไร้เงินสดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกภาคย์ คงมาลัย และชาญชัย จิวจินดา (2564) ที่กล่าวว่า โครงการคนละครึ่ง ช่วยกระตุ้นให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วขึ้น เนื่องจากต้องใช้สิทธิ์รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังเท่านั้น ดังนั้น จึงถือเป็นการปูทางให้ประเทศไทยทดลองการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการส่งเสริมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดของประชากรในเขตภาคตะวันออก โดยเรียงลำดับด้านที่มีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านโครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านโครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”

1. โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) เป็นระบบการชำระเงินที่ออกแบบโดยภาครัฐ ที่เพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น โดยเพียงระบุหมายเลขโทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชนก็สามารถดำเนินธุรกิรรมทางการเงินได้ ดังนั้น หากภาครัฐต้องการสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้จ่ายเงินแบบไร้เงินสด ควรพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ PromptPay ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยอาจพัฒนาให้มีการระบุเลขที่น้อยลง ลดการต้องท่องจำหมายเลขให้มากยิ่งขึ้น

2. โครงการคนละครึ่งที่มีการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ส่งผลประชาชนจึงหันมาใช้บริการการชำระเงินโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงควรส่งเสริมให้มีโครงการเช่นนี้ให้มากขึ้น รวมถึงการสนับสนุนการรับสวัสดิการจากทางภาครัฐต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการโอนผ่านช่องทางธนาคารหรือช่องทางต่างๆ และลดการจ่ายสวัสดิการเป็นเงินสดให้น้อยที่สุด

3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการพฤติกรรมการชำระเงิรแบบไร้เงินสด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงิน ควรดำเนินนโยบายการประชาสัมพันธ์ถึงความมีประสิทธิภาพของวิธีการชำระเงินแบบไร้เงินสด รวมถึงพัฒนาให้ระบบการชำระเงินมีประโยชน์ในด้านต่างๆยิ่งขึ้นไป

4. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสด ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงิน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย รวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้งานไม่ว่าจะส่วนของภาคธุรกิจ ร้านค้า หรือประชาชน ให้มีมุมมองที่ดีต่อการชำระเงินแบบไร้เงินสด

5. จากการศึกษาครั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ สถาบันการเงิน และภาคธุรกิจ ล้วนต้องร่วมมือกัน เพื่อผลักดันให้ประชาชนหันมาชำระเงินแบบไร้เงินสดให้มากยิ่งขึ้น โดยต้องพยายามพัฒนาระบบการชำระเงินให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงินได้ดีมากยิ่งขึ้น และมีโครงการต่างๆเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีประสบการณ์ต่อการชำระเงินแบบไร้เงินสด เพื่อให้มีความรู้สึกปลอดภัยต่อการถูกโจรกรรม และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาถึงตัวแปรในด้านอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสด เช่น ปัจจัยทางวัฒนธรรม ทางสังคม

2. ในการศึกษาครั้งถัดไปควรพิจารณาขอบเขตด้านประชากรในเขตพื้นที่อื่น ซึ่งอาจจะส่งผลพฤติกรรมการชำระเงินแบบไร้เงินสดที่แตกต่างไป

3. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจเป็นการศึกษาเวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อการนำไปประยุกต์ใช้จะได้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

เดชพงศ์ นาคเสวี. (2557). *การประเมินผลการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เทวินทร์ บุบผาคำ. (2565). การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *The Journal of Pacific Institute of Management Science (Humanities and Social Science)*, *8*(2), 376-385.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *PS_PT_002 ปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ.* ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/ statistics /BOTWEBSTAT.aspx?reportID =681&language=TH.

ปราโมทย์ ลือนาม. (2011). แนวความคิดและวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, *9*(1), 9-17.

ปานนภา ชาครประดิษฐ์. (2561). *การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล. (2561). ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, *10*(3), 154-163.

เพียงขวัญ ศรีอาวุธ. (ม.ป.ป.). พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดที่มีผลต่อความพึงพอใจในมุมมองผู้บริโภคของประชากรในกรุงเทพมหานคร. *บทความบริหารธุรกิจ*, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วนัสนันท์ ผ่องแผ้ว และลัดดา ปินตา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี e-Payment ของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ราชมงคลล้านนา*, *9*(1), 1-10

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). *APEC กับการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงิน*. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Apec2022-FB-21-10-2022.aspx.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักวิชาการ. (2564). *โครงการคนละครึ่ง*. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก https://library.parliament.go.th/th/radioscript-rr2564-dec1

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เอกภาคย์ คงมาลัย และชาญชัย จิวจินดา. (2565). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, *7*(1), 65-79

Atthachai, N. (2022). *ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม(behaviorrism)*,ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก https://www.jahnnoom.com/behaviorism-theory/#google_vignette.