

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด(CASHLESS SOCIETY) ภายหลัง  
สถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

FACTORS AFFECTING CASHLESS SOCIETY FINANCIAL BEHAVIOR AFTER  
COVID-19 IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

จุฑามาศ พุ่มไสว

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Juthamard Poomsawai

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

## บทคัดย่อ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้คนไทยจำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอยู่กับสถานการณ์ดังกล่าวนี้ ผนวกกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ยิ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พฤติกรรมของคนในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยเงินสดมีความสำคัญลดน้อยลงและจะถูกแทนที่ด้วยการใช้เทคโนโลยี โดยการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด(Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มบุคคลที่ใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด(Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด(Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน (3) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด(Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด(Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ใช้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามทางออนไลน์ จำนวน 400 คน

ผลการค้นคว้าอิสระสรุปได้ดังนี้ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 3 ด้าน โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการใช้จริง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติ 2 ด้าน เรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรู้สึก ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน นอกจากนี้ การศึกษาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้จ่ายแบบไร้เงินสด แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะมีการใช้บริการใช้จ่ายแบบไร้เงินสด มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในต่ำกว่าปริญญาตรีเมื่อเปรียบเทียบการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาชีพและรายได้ต่างกันมีความเห็นการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 องค์ความรู้ที่ค้นพบจากงานค้นคว้าอิสระนี้จะเกิดประโยชน์ต่อบริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานราชการที่ได้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคข้อมูลที่ได้สามารถนำไปปรับใช้ในการประกอบการทำการค้าต่อไป

**คำสำคัญ :** สังคมไร้เงินสด, โควิด-19, การยอมรับ, ทัศนคติ

## ABSTRACT

Under the epidemic situation of Coronavirus-19 at present, population in Thai society needs to adapt and changes daily life behaviors in order to live in the current situation. Especially with technology development which is an influence factor that enforces the change of population in Thai society under the epidemic situation of Coronavirus-19, Thailand society strides into cashless society. Cash becomes less significant and will be replaced with technology. The purposes of this independent research in the topic of factors affecting cashless society financial behavior after Covid-19 in Bangkok metropolitan region are (1) To investigate demographic characteristics of population group in cashless society after epidemic situation in Bangkok metropolitan region; (2) To study technology usage acceptance and influenced factors on decisions and attitudes which related to decisions on the usage of cashless society after epidemic situation in Bangkok metropolitan region, based on different demography; (3) To study acceptance of technology and the usage of technology which influence decisions on the usage of cashless society after epidemic situation in Bangkok metropolitan region, based on different demography; and (4) To study influenced factors on decisions and attitudes which related to decisions on the usage of cashless society after epidemic situation in Bangkok metropolitan

region, based on different demography. This research use a group of population, consisting of 400 in number, whom spend money in cashless society in Bangkok metropolitan region as a sample group, and the researcher collected data through the online survey.

The results of this independent research are as follows; acceptance and usage of technology can be categorized into 3 areas, including actual use, acknowledgement of usage utility, and acknowledgement of easiness to use, arranged according to the influence from low to high, and all are in high levels; and factors on decisions and attitudes can be categorized into 2 areas, including feeling and understanding in technology, arranged according to the influence from low to high, and both are in high levels. Besides, the study of the difference of factors on demography in gender, age, income, level of education, and career shows that difference in level of education affects decision on expenditure in cashless society. The sample group with level of education in a bachelor degree tends to use the service of cashless society more than the group with level of education that is lower than the bachelor degree. Difference in income and career affects varied level of the acceptance of cashless society with statistical significance of 0.5. The results of this research will benefit companies, department stores, shops, and government sectors who can further adapt the information of consumer behaviors on their business.

**Keywords:** Cashless Society, Coronavirus-19, Acceptance, attitudes

## บทนำ

ระบบการชำระค่าสินค้าและบริการที่ผ่านมานั้น มีการใช้ระบบการชำระเงินโดยใช้เงินสดเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนในการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งผู้บริโภคก็คุ้นเคยกับการใช้เงินสดมาช้านาน ซึ่งในการพิมพ์ธนบัตรในแต่ละครั้งนั้น มีต้นทุนที่สูงเนื่องจากมีหลายขั้นตอน คือยังมีค่าใช้จ่ายเงินสดมากต้นทุนในการบริหารจัดการก็ยิ่งสูงขึ้น ขณะที่ e-Payment อย่างการโอนเงินผ่านมือถือจะมีต้นทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบชำระเงินกลางและต้นทุนภายในของสถาบันการเงิน ซึ่งจากข้อมูลปริมาณธุรกรรมทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นใน 4 ปี เมื่อเฉลี่ยออกมาจากต้นทุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบจะมีต้นทุนเฉลี่ยต่อรายการที่ 0.1-0.4 บาทต่อรายการเท่านั้น หากเปรียบเทียบต้นทุนการชำระเงินด้วยมูลค่าธุรกรรมที่เท่ากันจะพบว่าเงินสดจะแพงกว่า e-Payment ประมาณ 3 เท่า

ดังนั้นหลายๆ ประเทศได้มีการพัฒนารูปแบบการชำระเงินที่ใช้เงินสดให้น้อยลงจึงทำให้เกิดแนวคิดสังคมไร้เงินสดได้รับความนิยมมากขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมาโดยตัวอย่างที่ดี และหลายๆประเทศให้การยอมรับว่าเป็นสังคมไร้เงินสดอย่างเป็นทางการประเทศแรกคือ สวีเดน ที่โดดเด่นเรื่องระบบชำระเงิน และอัตราการใช้เงินสดที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด ที่ผ่านมานั้น กลายเป็นภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงการแพทย์และการสาธารณสุขเชิงการเมือง เศรษฐกิจและสังคมที่อุบัติขึ้นทุกประเทศทั่วโลก สำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศ

ไทยนั้น ได้ออกมาตรการในด้านต่างๆ เพื่อลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคในสถานที่ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงสูง นับเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้จ่ายเงินและทำธุรกรรมต่างๆของคนไทยผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment มากขึ้น เนื่องจากคนส่วนใหญ่พยายามหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสดหรือธนบัตรโดยตรง ซึ่งในธนบัตรนั้นอาจมีเชื้อโรคโควิด-19 ปนเปื้อนอยู่จากการเปลี่ยนมือหรือสัมผัสเงิน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบันส่งผลให้คนในสังคมไทยจำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอยู่กับสถานการณ์ ดังกล่าวนี้นับว่ามีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียิ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พฤติกรรมของคนในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปท่ามกลางสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงทำให้ ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยเงินสดมีความสำคัญลดน้อยลงและจะถูกแทนที่ด้วยการใช้เทคโนโลยี

### วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

1. เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ ของกลุ่มบุคคลที่ใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด
2. เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจ
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจ
5. ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบต่างๆเพื่อเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

### ตัวแปรศึกษาในการค้นคว้าอิสระ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
  - 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ
  - 1.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านการใช้งานจริง
  - 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ด้านความรู้สึกล
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด(Cashless Society)ภายหลังสถานการณ์โควิด-19ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### สมมติฐานของการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการใช้จริง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ด้านความรู้สึกล ส่งผลต่อการพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด(Cashless Society)ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

## ขอบเขตของงานค้นคว้าอิสระ

ในการศึกษาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีขอบเขตการค้นคว้าอิสระดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาแบ่งออกเป็น ตัวแปรอิสระ ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติ และตัวแปรตาม คือการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะทำการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2566

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระ

ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ รวมไปถึงปัจจัยการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีและอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และธุรกิจเพื่อเตรียมการที่จะรับมือกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยขึ้น ซึ่งทำให้พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น

## ทบทวนวรรณกรรม

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)** อธิบายพฤติกรรมการยอมรับของบุคคลระบบเทคโนโลยีหรือสารสนเทศ เพื่อทำความเข้าใจเทคโนโลยี และการตัดสินใจที่ยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ปัจจัยที่กล่าวมาส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) และความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้งาน แบบจำลองมี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness :PU) คือ ความเชื่อว่าการใช้ระบบของเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคคล ความเชื่อหรือมุมมองในการวิเคราะห์ และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use :PEOU) คือ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการใช้งานไม่มีความซับซ้อนของเทคโนโลยี และไม่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ต่อการเรียนรู้ที่จะใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบ

3. ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavior Intention to Use: BI) คือ ความตั้งใจที่จะใช้งาน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลมีความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยี

4. การใช้งานจริง (Actual System Use) คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง และยอมรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต อัญชลี พูนพนิช (2558, 21) “แบบของการใช้ชีวิต” ได้อธิบายถึงการวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบเอไอโอ (AIOs) ไว้ดังนี้

A คือ กิจกรรมซึ่งหมายถึง ปฏิกริยาที่แสดงออก เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต การเล่นเกมออนไลน์ อ่านข่าวสาร ทั้งหมดล้วนเป็นกิจกรรมที่แสดงออกทางอินเทอร์เน็ต แม้ว่าปฏิกริยานี้บุคคลทั่วไป ก็เห็นอยู่แต่ไม่สามารถ จะเดาเหตุผลของการกระทำได้หมด และไม่คอยจะมีใครหา การวัดเพื่อหาเหตุผลของปฏิกริยานี้

I คือ ความสนใจ เป็นความสนใจในเรื่องราว เหตุการณ์หรือวัตถุโดยมีระดับของความตื่นเต้นที่เกิดขึ้นเมื่อได้ ตั้งใจ ติดต่อกัน หรือมีความตั้งใจเป็นพิเศษ เช่น ชาวที่มีอยู่ในกระแสนเทอร์เน็ตย่อมเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะเข้าไปชมหรือเข้าไปเพื่อดูสินค้าลดราคา รวมไปถึงช่วงโปรโมชั่นต่าง ๆ 5

O คือ ความคิดเห็น เป็นไปในรูปของคำพูดหรือเขียนตอบที่บุคคลตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระตุ้นเร้าที่มีการถามคำถาม ความคิดเห็นที่ใช้เพื่ออธิบายการแปลความหมาย การคาดคะเน และการประเมินค่า เช่น ความเชื่อในสิ่งซึ่งบุคคลอื่น ตั้งใจ ความเชื่อเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอนาคต

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ** Kotler (2016, 289-290) คอตเลอร์ ได้แบ่งขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การตระหนักถึงความต้องการหรือปัญหา
2. การแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร
3. การประเมินทางเลือก
4. การตัดสินใจซื้อ
5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

หลังจากที่ลูกค้าได้ทำการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้วนั้น นักการตลาดต้องทำการตรวจสอบความพึงพอใจ ภายหลังการซื้อ ซึ่งความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นโดยถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะเกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ เป็นต้น แต่เมื่อใดก็ตามที่คุณค่าที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ พฤติกรรมที่ตามมาก็คือลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้สินค้าของคู่แข่ง และมีการบอกต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีร์ธวัช พฤษะรัตนานนท์ (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดขึ้นของ Cashless Society ได้ข้อสรุปออกมาว่าปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมเป็นเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่ส่งผลถึงค่าการไม่ใช้เงินสดอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจากการคำนวณจากหลาย ๆ วิธีการทางสถิติจะพบได้เพิ่มอีกว่า ค่าความห่างระหว่างชนชั้นภายในสังคม และ รูปแบบการอยู่ร่วมกันภายในสังคมนั้น เป็นค่าที่อยู่ภายในของปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมเป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาการเกิดขึ้นของสังคมไร้เงินสด

ธมลวรรณ วรรณศิลป์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผลการวิจัยพบว่าปริมณฑล มีทั้งหมด 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์รายย่อย

ปัจจัยด้านต้นทุนของผู้บริโภค และปัจจัยด้านความต้องการของผู้บริโภค สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสารไม่ส่งผลต่อพฤติกรรม การใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จุฑามาศ เข้มเงิน (2564) ศึกษาเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Z ในประเทศไทย และการรับรู้การก้าวสู่สังคมไร้เงินสด Covid-19) ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation Y และการรับรู้การก้าวสู่สังคมไร้เงินสด

## วิธีการดำเนินการค้นคว้าอิสระ

### วิธีการเก็บข้อมูล

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นงานค้นคว้าอิสระที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระเชิงปริมาณ โดยมีแหล่งที่มา ข้อมูล 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary source ) และ ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary source )

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary source ) ใช้แบบสอบถามในการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary source ) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

เก็บข้อมูลโดยใช้ฟอร์มแบบสอบถามจากเว็บไซต์ออนไลน์ส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ค้นคว้าอิสระทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ดังนี้ แบบสอบถามตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ค้นคว้าอิสระต้องนำข้อมูลในส่วนนี้ไปวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ แบบสอบถามตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีของการทำธุรกรรมทางการเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถามตอนที่ 3 รูปแบบการดำเนินชีวิต แบบสอบถามตอนที่ 4 การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด สามารถอธิบายได้ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics )

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ คือ ค่าความถี่ ( Frequency ) ค่าร้อยละ ( Percentage ) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลคือค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน ( Inferential Statistics )

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการนำสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้ค้นคว้าอิสระใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติโดยการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ( Multiple Regression ) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ( Pearson's Correlation Coefficient ) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าที่ได้เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

## ผลการค้นคว้าอิสระ

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 35,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 และ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ปัจจัยด้านการใช้งานจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อ ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในความคิดเห็นมากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพราะสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในความคิดเห็นมากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการค้นคว้าอิสระโดยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .630 โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึง



ความง่ายในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .643 โดยมีความสัมพันธ์กับการการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ปัจจัยด้านการใช้จ่ายจริง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .627 โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ปัจจัยด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .634 โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .643 โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการใช้จ่ายจริง ปัจจัยด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึก ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.714 และสามารถอธิบายความผันแปรของ ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ได้ร้อยละ 51.0 ( $R^2 = 0.510$ ) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6$$

$$\text{Decision} = .610 + .153aa + .218bb + .146dd + .141ee + .194ff$$

$$(2.150) \quad (3.212) \quad (2.155) \quad (2.088) \quad (2.750)$$

จากสมการ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ดีที่สุดคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการใช้จ่ายจริง ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี และอันดับสุดท้ายด้านความรู้สึกรู้สึก

## บทสรุปและอภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

### อภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านคำถามคัดกรองทั้งหมด จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 คนตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ อายุ 30-40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 , อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 , อายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 4.50 ตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาทจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือรายได้ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รายได้ 45,001 ขึ้นไปจำนวน 34 คน ร้อยละ 8.50 รายได้ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 30 คน ร้อยละ 7.50 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00, ปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00, ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.20 ตามลำดับผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 รองลงมาคือรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 , ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 , นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 , หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 , หย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

### **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้ เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการใช้งานจริง ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ด้านความรู้สึก

#### **ผลการทดสอบสมมติฐาน**

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 5 พบว่า ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนทุกสมมติฐาน คือ 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) ปัจจัยด้านการใช้งานจริง ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4) ปัจจัยด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 5) ปัจจัยด้านความรู้สึก ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่ามีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.00 และสามารถอ่านผลได้ดังนี้

1.สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการใช้จ่ายจริง ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4. สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5. สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความรู้สึกส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นการค้นคว้าอิสระเพียงเฉพาะในเรื่องของการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด (Cashless Society) ที่มีปัจจัยเพียงแค่ 5 ปัจจัยเท่านั้น โดยความเป็นจริงแล้วยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้จ่ายแบบไร้เงินสด (Cashless Society) อีกหลายปัจจัย ผู้ค้นคว้าอิสระยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีขอบเขตระยะเวลาแค่ช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 เท่านั้น กรณีวันเวลาผ่านไป อาจทำให้เกิดปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเพิ่มขึ้น ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเพิ่มเติมได้

2. การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้นำมาพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลเพียง 5 ด้านเท่านั้นได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการใช้จ่ายจริง ปัจจัยด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี และปัจจัยด้านความรู้สึก ยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4C) ในมุมมองของผู้ใช้บริการ

3. การขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น ในเมืองหลวงของ แต่ละจังหวัดให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แตกต่างกันไป

4. ควรค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ แทนการใช้เงินสดในระยะยาว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการโดยตรงที่ใช้แอปพลิเคชัน ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ และช่วยให้ผู้ประกอบการค้า และหน่วยงานราชการ สามารถวางแผนได้ในระยะยาวและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

ปานนภา ชาครประดิษฐ์. (2561). การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด), คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ธีร์ธวัช พุกษะรัตนานนท์. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิด Cashless Society. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ), วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- นันท์ณี ลักษณะมีการค้า. (2561). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรเจนเนอเรชัน เอ็กซ์ ขึ้นไป : กรณีศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร.(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี),มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศศิวิมล นนทชยากุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านรหัสคิวอาร์ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุธาสิณี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ฉมลวรรณ วรรณศิลป์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นาตยา รุ่งฤทธิ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จุฑามาศ เข้มเงิน. (2564). การศึกษาการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation Y และ Z ในประเทศไทย และการรับรู้การก้าวสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society). การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รัฐธีร์ เจริญรัตน์วรกุล. (2564). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทรูวอลเล็ต. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ