

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร  
The factors of technology acceptance to enter in the cash-free society of the  
population in the Bangkok area.

ปรียา เหมือนสิงห์  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Preeya Muansing  
E-mail: 6514991005@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง โดยไม่จำกัดประเภทการใช้งาน E-Payment สำหรับการเก็บข้อมูลจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จากนั้นจึงนำมาสร้างกรอบงานวิจัย และนำไปทดสอบความสัมพันธ์กับกลุ่ม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เพศหญิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 30-44 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 เป็นผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีผู้ประกอบการอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และมีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ปัจจัยด้านความเคยชิน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.19 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, สังคมไร้เงินสด, ระบบการชำระเงินดิจิทัล

## Abstract

Aims to study the personality and acceptance factors of the cash-free society of the in Bangkok population, both men and women, no limitation the type of E-Payment. Gathering data, quantitative research through sample group interviews will be used to identify factors that influence technology acceptance and towards the cash-free society. After that we created a conceptual framework and put to the test in group relationship cross section of 410 working-age people in the Bangkok area. Questionnaire method of data collection, Inferential statistics as of frequency, percentage, average and standard deviation. Hypothesis testing used t-test statistics. One-way variance statistic (One - Way ANOVA)

According to the research results, the working-age population in Bangkok was 314 women, which 76.6 percent of the population was between 30 and 44 years of age out of 225 people, 54.9 percent of those with a bachelor's degree are 257 people. And, 62.7 percent, 234 private entrepreneurs. 57.1 percent, with an income of over 35,000 Baht, 180 people accounted for 43.90 percent. The acceptance factor for cash-free technology is very great, with an average of 4.19 and a standard deviation of 0.94. When considering the adoption of a cash-free society technology in the Bangkok area, it was found that the expected performance factor was the most average, with an average of 4.36. The bottom line is the facility factor, with an average of 4.29. The intention factor is an average of 4.26. And, Usage expectation factor averaged 4.24. The entertainment motivation factor averages 4.20. The frequency factor is 4.19. The social influence factor has an average of 4.02. And the risk perception factor is the lowest-average, with an average of 3.93 respectively.

The results of the hypothesis showed that individual factors, including gender, age, educational level, career and income differences, influenced the acceptance of technology for cash-free societies in different parts of the population in Bangkok. Effects on the acceptance factor of technology into a non-cash society did not vary statistically significantly at 0.05 levels.

Keywords: Technology acceptance, Cash-free society, Digital Payment

## บทนำ

สังคมไร้เงินสด (Cash-free Society หรือ Cashless Economy) เป็นคำที่เข้ามาจากวงการธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551). ในช่วงยุค 1950S ซึ่งมาจากการมองว่าการใช้เงินสดในโลกอนาคตจะลดลงและจะถูกแทนที่ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม ในการทำธุรกรรมต่างๆ รวมถึงการทำธุรกิจ หรือแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันที่เกี่ยวข้องกับทางการเงินมากขึ้น ซึ่งต่อมาในช่วงต้นยุค 1960S ที่ปรึกษาการวางแผนเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร John Diebold ได้ออกมาเตือนว่าการเติบโตของเศรษฐกิจจะทำให้การประมวลผลเอกสารธุรกรรมทางการเงินของธนาคารเกินขีดของระบบ และจะทำให้ต้นทุนของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วได้ดังนั้นจึงสนับสนุนให้พัฒนาระบบการเงินใหม่ที่ไร้เงินสดมาแทนที่เพื่อลดปริมาณธุรกรรมเอกสารต่างๆ ธนาคารกลางนานาชาติได้ออกนโยบายสนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเงินสดไปสู่การใช้ระบบบัตรเครดิต เดบิต และบริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, (2551). การกำกับดูแลธุรกิจ E-Payment) ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 4(2) รวมถึงให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งไม่รับเช็คเงินสดซึ่งได้รับผลตอบแทนจากประชาชนคนรุ่นใหม่เป็นอย่างดี โดยในปี 2563 ประชาชนทั่วไปยังให้ความสำคัญกับเงินสดที่ถืออยู่ในมือมากกว่าการยอมรับตัวเลขบนหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงทำให้ยังมีการใช้เงินสดควบคู่ไปด้วยจนถึงปัจจุบัน (นันทกร เท็ดทูลทวีเดช, 2559)

สำหรับประเทศไทย “สังคมไร้เงินสด” (ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ, 2561) เริ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้นจากการที่ธนาคารพาณิชย์ได้พัฒนาระบบโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) สำหรับการโอนเงิน รับเงิน และชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยผลักดันได้แผนยุทธศาสตร์ National E-Payment 5 โครงการ เพื่อปรับโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศ และยกระดับประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

“พร้อมเพย์ ( Promptpay )” เป็นการบริการโอนเงิน รับเงิน ที่มีค่าธรรมเนียมการโอนถูกกว่าปกติ และสามารถใช้จ่ายเพียงเลขบัตรประชาชนหรือเบอร์โทรศัพท์ในการทำธุรกรรมได้ รวมถึงโครงการขยายเครื่องรับชำระบัตร การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ การจ่ายเบี้ยช่วยเหลือของภาครัฐ

## วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์มุ่งศึกษาลักษณะส่วนบุคคลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและ เพศหญิง โดยไม่จำกัดประเภทการใช้งาน E-Payment สำหรับการเก็บข้อมูลจะใช้การวิจัยเชิงปริมาณผ่านสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตงานวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชากรวัยทำงาน โดยตามข้อมูลประชากรทะเบียนราษฎร วัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชากรวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำรองไว้เพื่อป้องกันความผิดพลาดกรณีแบบสอบถามมีความไม่สมบูรณ์จำนวน 10 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 410 ตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง ด้านความเคยชิน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความตั้งใจใช้งาน ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่าง ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ในด้านประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking ตามนโยบายสังคมไร้เงินสด สามารถใช้บริการได้อย่างเข้าใจง่าย ไร้ซึ่งความกังวล รวมไปถึงการใช้ประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินชีวิตประจำวันให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ในด้านธุรกิจ ผู้ให้บริการเมื่อมีความเข้าใจ ในความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มวัย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มว่าจะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ บริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการในการยอมรับเทคโนโลยี และ ปรับแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้กลุ่มเป้าหมายได้การยอมรับเทคโนโลยี และ ปรับแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้กลุ่มเป้าหมายได้

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริบทงานที่ศึกษา

ภควันต์ (2561) ได้ให้คำนิยาม สังคมไร้เงินสด ว่าเป็น แนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศการใช้เงินสดเป็นตัวขับเคลื่อน โดยให้ความสำคัญกับเงินสดที่สามารถจับต้องได้น้อยลง และถูกแทนที่ด้วยการใช้เทคโนโลยีจากระบบคอมพิวเตอร์ในการทำธุรกรรมทางการเงินแทน ซึ่งสาเหตุที่ทำให้สังคมไร้เงินสดได้รับความสนใจมากขึ้น เนื่องมาจาก

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งสมาร์ทโฟน แอปพลิเคชัน และธุรกรรมออนไลน์ ที่ได้รับการพัฒนาจากบริษัท Fintech ต่างๆ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (ศวก, 2560) กล่าวว่า กระบวนการที่จะทำให้ประเทศก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสดได้ ต้องได้รับแรงหนุนจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

Sandra (2017) ให้คำนิยาม การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็น การทำธุรกรรมทางการเงิน หรือการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยปราศจากการใช้เงินสด หรือเช็ค และใช้เครื่องมือการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทน อาทิ บัตรเครดิต บัตรเดบิต กระเป๋าเงินออนไลน์ สมาร์ทการ์ด อีมันนี่ เป็นต้น สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจทางชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 (2551, 16 กันยายน) ที่ให้คำนิยามว่าเป็น การโอนสิทธิครองเงิน หรือการโอนสิทธิการถอนเงินหรือหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่เปิดไว้กับผู้ให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วนโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (2551) ได้จำแนกบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเป็น 8 ประเภท ดังนี้

### 2.1. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ หรือผ่านทางเครือข่าย

อนิยา ฉิมน้อย (2561) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการใช้ E-Payment ผ่านโครงสร้างต้นทุนของเงินสด และ E-Payment ว่าหากเทียบต้นทุนการชำระเงินด้วยมูลค่าธุรกรรมที่เท่ากันจะพบว่าเงินสดแพงกว่า E-Payment ถึง 3 เท่า โดยเฉลี่ยต้นทุนของการใช้เงินสดต่อรายการอยู่ที่ 1.26 บาท ยังไม่รวมต้นทุนการบริหารจัดการและต้นทุนทางสังคมต่างๆ ขณะที่เฉลี่ยต้นทุนของการใช้ E-Payment ต่อรายการอยู่ที่ 0.10 – 0.40 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นต้นทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินกลางและต้นทุนภายในของสถาบันการเงิน ดังนั้น หากประเทศไทยสามารถผลักดันให้ประชาชนให้ E-Payment ได้มากขึ้น จะช่วยให้ประเทศมีต้นทุนธุรกรรมเงินสดลดลง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพของเศรษฐกิจในการแข่งขันระหว่างประเทศได้

### 2.2 การให้บริการรับชำระเงินแทน บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเจ้าหนี้

### 2.3 การให้บริการชำระดุล (Settlement)

บริการระบบการชำระเงินที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้าระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะทำการหักบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการซึ่งมีฐานะเป็นลูกหนี้ หรือรับชำระหนี้โดยวิธีอื่นใดตามที่ตกลงกัน แล้วปรับบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการซึ่งมีฐานะเป็นเจ้าหนี้ หรือชำระเงินด้วยวิธีอื่นใด เพื่อให้หนี้ดังกล่าวระงับไป

### 2.4 การให้บริการหักบัญชี (Clearing)

บริการรับส่ง ตรวจสอบ และยืนยันข้อมูลตามคำสั่งการชำระเงินสำหรับนำไปคำนวณหายอดเงินแสดงความ เป็นเจ้าหนี้ หรือลูกหนี้ของผู้ใช้บริการเพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวไปทำการชำระดุลระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ รวมถึงการจัดการเพื่อให้กระบวนการชำระดุลสำเร็จด้วย

### 2.5 การให้บริการสวิตซ์ซึ่งในการชำระเงิน (Transaction Switching)

บริการจุดเชื่อมต่อรับส่งข้อมูลรายการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ให้บริการตามที่ตกลงกัน

### 2.6 การให้บริการเครือข่ายอีดีซี (EDC Network)

อุปกรณ์สำหรับการรับส่งข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากบัตรเครดิต บัตรเดบิต เงินอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังผู้ให้บริการที่เป็นผู้ออกบัตร

### 2.7 การให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิต

บัตรเครดิต คือ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยระบุชื่อผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน และผู้ให้บริการจะเรียกให้ผู้ใช้บริการชำระเงินในภายหลังสำหรับเครือข่ายบัตรเครดิต เป็นการส่งข้อมูลธุรกรรมจากผู้ใช้บริการไปยังผู้ให้บริการออกบัตร เพื่ออนุมัติการใช้บัตรในการทำรายการ ตลอดจนการหักทอนบัญชีระหว่างกัน

#### 2.8 การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Money

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องระบุชื่อ ซึ่งผู้ใช้บริการต้องมีเติมเงินหรือชำระเงินให้แก่ผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ แทนการชำระด้วยเงินสด และได้มีการบันทึกจำนวนเงินที่ชำระไว้ล่วงหน้า

### วิธีดำเนินการวิจัย (methodology)

#### วิธีการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามออนไลน์แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาได้ทำการประยุกต์แบบสอบถามจากงานวิจัยในอดีตและสร้างขึ้นเองบางส่วน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยใช้แบบฟอร์ม Google Form และนำส่งแบบสอบถามผ่านทาง Social, Facebook, Line เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 410 ตัวอย่าง โดยสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์และทำการรวบรวมในช่วง เดือน 1 – 31 พฤษภาคม 2567 ทั้งนี้หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 410 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์และคำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ซึ่งเป็นข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่

- (1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy)
- (2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)
- (3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)
- (4) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition)
- (5) ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation)
- (6) ปัจจัยด้านความเคยชิน (Habit)

(7) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

(8) ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intension)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศแตกต่างกันทำให้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ทำให้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ One-way ANOVA

## ผลการศึกษางานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง คือ เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ประการที่สอง คือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้นจำนวน 410 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 30-44 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 เป็นผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และมีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 180 คนคิดเป็นร้อยละ 43.90

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ปัจจัยด้านความเคยชิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวมเพศแตกต่างกันทำให้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเพศแตกต่างกันในด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความเคยชิน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง แตกต่างกัน ส่วนด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง และด้านความตั้งใจใช้งานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมอาชีพแตกต่างกันทำให้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาชีพแตกต่างกันทำให้ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง ด้านความเคยชิน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความตั้งใจใช้งาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งรายได้แตกต่างกันทำให้ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง ด้านความเคยชิน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความตั้งใจใช้งาน แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **บทสรุปและข้อเสนอแนะ**

##### **สรุปผลที่ได้รับจากการวิจัย**

กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้นจำนวน 410 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 30-44 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 เป็นผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีผู้ประกอบการอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และมีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 180 คนคิดเป็นร้อยละ 43.90 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ปานนภา ชาคร ประดิษฐ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด ไม่แตกต่างกัน

##### **อภิปรายผลงานวิจัย**

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน พบว่า ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



เท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arenas Gaitan et al. (2015) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กลุ่มผู้สูงอายุ ในประเทศสเปน และงานวิจัยของ กุลนาถ และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน QR Code ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีอิทธิพลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และการใช้ระบบชำระเงิน QR Code รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนาถ และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน QR Code ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน(FC)มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานวิจัยของ Escobar-Rodriguez et al. (2013) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจจ่ายเงินซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ พบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ จ่ายเงินซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์เช่นเดียวกัน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่ชี้ให้เห็นว่า ความตั้งใจใช้โมบายมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้โมบาย แอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อรสุภา จันทรวงษ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจและประสบการณ์ของการใช้ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ขยายความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลคนรอบข้าง การตั้งใจใช้บริการ และการใช้งาน ที่ชี้ให้เห็นว่า การตั้งใจใช้บริการมีอิทธิพลต่อการใช้งานจริง พบว่าการตั้งใจใช้บริการมี อิทธิพลทางตรง ที่เป็นบวกต่อการใช้งานจริง ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์(2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile พบว่า ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสสรานัฐ (2558) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชัน พบว่า ในกลุ่มเจนเนอเรชัน เบบี้บูม ปัจจัยแรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อมากที่สุดเพราะความเพลิดเพลินใจสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้ ซึ่งจะทำให้เกิดความตั้งใจซื้อได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านความเคยชิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสสรานัฐ (2558) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชัน พบว่า ในกลุ่มกลุ่มเจนเนอเรชัน เอ็กซ์ปัจจัยความเคยชิน (HA) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อมากที่สุด เนื่องจาก มีประสบการณ์ในด้านการใช้เทคโนโลยี จึงเป็นเหตุให้เกิดการกระทำต่อเนื่อง รวมถึงงานวิจัยของ กุลนาถ และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน QR Code ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยความเคยชิน (HA) มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน QR Code มากที่สุดเช่นเดียวกัน ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสสรานัฐ (2558) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชัน พบว่าในทุกเจนเนอเรชัน ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม มีสัมพันธ์ต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตค่อนข้างน้อย รวมถึงงานวิจัยของ Arenas Gaitan et al. (2015) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ในกลุ่มผู้สูงอายุ ในประเทศสเปน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (SI) ส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ในกลุ่ม

ผู้สูงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ค่อนข้างน้อยเช่นเดียวกัน และ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Taiwo (2012) ได้ศึกษาระบบบริหารจัดการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยการยอมรับความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบบริหารจัดการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลพื้นฐานในงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเสนอแนะในงานวิจัยเป็น 2 ด้านเพื่อให้เห็นความชัดเจนเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสังคมไร้เงินสดมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ คือ

1. ด้านวิชาการ
2. ด้านธุรกิจ

#### ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรที่จะมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาไปยังกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถเข้าใจกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ ที่มีความพร้อมเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับการชำระอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ที่แตกต่างกัน เพื่อการขยายผลการวิจัยในครั้งหน้า ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น กระจายไปตามจังหวัดต่าง ๆ นอกเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล

#### ข้อเสนอแนะด้านธุรกิจ

จากผลการงานวิจัยในครั้งนี้ได้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งจะเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน ดังนั้น หากผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นภาคธนาคาร ภาครัฐ หรือเอกชน จะเจาะตลาดกลุ่มผู้บริโภคที่ ควรให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้บริโภคที่ตัดสินใจที่ใช้บริการ โดย

1. ผู้ให้บริการทุกภาคส่วนทั้งภาคธนาคาร ภาครัฐ และเอกชน ควรให้ความสำคัญกับการหาพันธมิตรและติดตั้งเครื่องรับชำระเงินตามจุดบริการหลักๆ เพื่อให้ครอบคลุมต่อพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พร้อมต่อการใช้งานของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที
2. ผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ควรประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีและประโยชน์ของการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ว่าสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในแง่มุมต่างๆ ได้อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้เงินสด เพื่อสร้างการรับรู้ในมุมมองที่มีประสิทธิภาพและทัศนคติที่ดีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. ผู้ให้บริการควรมีการออกแบบและปรับปรุงระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาศึกษา ซึ่งหากสามารถใช้งานง่ายถือเป็นข้อได้เปรียบสำคัญของผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นจุดขายเหนือคู่แข่งได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในพื้นที่ของจังหวัดอื่นๆ เนื่องจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมของระบบที่ใช้ในการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ และมีโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเอื้ออำนวยในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าพื้นที่จังหวัดอื่นๆ จึงทำให้บริบทและสภาวะแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอาจแตกต่างกันออกไปตามความพร้อมของแต่ละพื้นที่

นอกจากนี้ การวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามแต่ละช่วงเวลาของยุคสมัยที่มีการเติบโตแบบอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยนี้จึงได้ให้นิยามของเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้อย่างแพร่หลายอยู่ในปัจจุบัน (สิ้นสุดปี 2567) เท่านั้น ดังนั้น หากภายหลังจากงานวิจัยชิ้นนี้มีการเผยแพร่ ผู้ที่จะนำงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ต่อ อาจจะต้องคำนึงถึงความทันสมัย และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่ไปด้วย

### เอกสารอ้างอิง (references)

#### บทความวารสาร

- ปฐวี ฉลวย, สิงหะ ฉวีสุข, และณัฐพล พันธุ์วงศ์. (2558). การประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง*, 4(2).
- ชุมแพร บุญยีน, นวรัตน์ เดชพิมล, ญกานดา ศุภวัฒน์ และศิริรนา วอนแก่น้อย. (2561). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารช่อพะยอม*, 29(1), 359-371.
- พสุ เตชะรินทร์. (2551) ช่องว่างในการทำงานระหว่าง Gen X กับ Gen Y. *ผู้จัดการรายสัปดาห์*, น. D5.
- ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ (2561). สังคมไร้เงินสด (Cashless Society). *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 10(2), 235-248.

#### หนังสือ

- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กภาพสินธุ์: โรงพิมพ์แห่งประสานการพิมพ์.
- โครงการสุขภาพคนไทย. (2559). *ทำความเข้าใจกับคนต่างรุ่นต่าง “เจเนอเรชัน”*. สุขภาพคนไทย.
- นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชานนท์ ศิริธร. (2554). *การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สาขาวิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงกมล อารีย์มิตร. (2557). *การตัดสินใจซื้อแหวนเพชรของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

อังคณา จินโน. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2567,

จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mmm25/6314131020.pdf>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). *การกำกับดูแลธุรกิจ E-Payment*. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2567,

จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/OversightOfEmoney/Pages/default.aspx>

นนทกร เทิดทูลทวีเดช. (2559). *Cashless Society: เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็ม*

*รูปแบบ*. สืบค้น 13 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/2602>

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *รายงานธุรกรรมการชำระเงิน*

*ประจำไตรมาส 2 ปี 2561*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2567, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Payment Systems/Documents/Q2\\_2561.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Payment Systems/Documents/Q2_2561.pdf)

ภควันต์. (2561). *อนาคตโลกกับ “สังคมไร้เงินสด” สู่การปรับตัวครั้งใหญ่ของเหล่าธนาคารพาณิชย์*.

สืบค้น 18 พฤษภาคม 2567, จาก <https://nextempire.co/stories/next-business/อนาคต>

### Books

Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. Berlin, Heidelberg. (pp. 11-39). New York: Springer-Verlag.

Mannheim, K. (1952). *The Problem of Generations*. In Kecskemeti, Paul. *Essays on the Sociology of Knowledge: Collected Works, Volume 5*. (pp. 276-322.) New York: Routledge.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., Davis, F. D., (2003). *User acceptance of information technologies: MIS Quarterly* 27, (3), 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J.Y.L., Xu, X., (2012). *Consumer acceptance and use of information technologies: Extending the UTAUT*. *MIS Quarterly* 36, (1), 157- 178.

Williams, K. C., & Page, R. A. (2011). *Marketing to the generations*. *Journal of Behavioral Studies in Business*, 3, 1.

Zabell, S. L. (2008). *On Student's 1908 Article “The Probable Error of a Mean”*. *Journal of the American Statistical Association*, 103(481), 1-7.

Thesis Kuan, A. L. K., Ann, H. N., Badri, M., Freida, E. N., & Tang, K. Y. (2014). *UTAUT2 influencing the behavioural intention to adopt mobile applications*. (Doctoral dissertation). UTAR.

Pope, A. D. (2014). *Business intelligence: Applying the unified theory of acceptance and use of technology (Doctoral dissertation)*. Capella University.

### **Other Materials**

Junadi, S. (2015). A model of factors influences consumer's intention to use e-payment system in Indonesia.

Carlson, E. (2009). 20th-Century US generations: Population Reference Bureau Washington, DC.

Huang, N., & Qin, G. (2011, May). A study of online virtual fitting room adoption based on UTAUT. In E-Business and E-Government (ICEE), 2011 International Conference on (pp. 1-4). IEEE. 3151-3155). IEE

### **Electronic Media**

Sandra Wrobel-Konior. (2017). *What Is an E-Payment System?*. Retrieved May 29, 2024, from <https://securionpay.com/blog/e-payment-system/>

Scheef, Devon, & Thielholdt, Diane. (2004). *Engaging Multiple Generations Among Your Workforce*. Retrieved May 29, 2024, from [www.workinfo.com](http://www.workinfo.com).

We are Social. (2018). *Digital 2018 THAILAND*. Retrieved May 29, 2024, from <http://bit.ly/2GvtGjG>