

ทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช

Attitude and Preparation of Cashless Society of Nakhon Si Thammarat People

ทัศนทยา ธรรมวนิช

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช 80000
โทรศัพท์ 061-419-4298 โทรสาร 075-466-148 e-mail: 6022100073@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ใช้บริการ 2) ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ใช้บริการ และ 3) ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้สื่อดิจิทัลผ่านอุปกรณ์ประเภทสมาร์ตโฟน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ที่ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที และสถิติเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนและใช้วิธีแอลเอสตี ทดสอบความแตกต่างรายคู่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) มีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 42.50) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 47.25) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.00) มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (ร้อยละ 46.25) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท (ร้อยละ 28.50) สำหรับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทสื่อดิจิทัลที่เลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 78.75) ประเภทของสินค้าและบริการที่เลือกใช้บนสื่อดิจิทัลมากที่สุด คือ สินค้าที่เป็นของกินของใช้ประจำวัน/ค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า/ค่าใช้จ่ายรายเดือน (ร้อยละ 79.75) เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือ เพิ่มความสะดวกในการใช้จ่าย (ร้อยละ 35.50) ช่วงเวลาที่ใช้สื่อดิจิทัลเป็นประจำ คือ เวลา 07.00-12.59 น. (ร้อยละ 35.25) และระยะเวลาที่ใช้สื่อดิจิทัลต่อวัน คือ 3-4 ชั่วโมง (ร้อยละ 36.50) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.152) โดยด้านความง่ายในการใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.344) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.315) ด้านค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.117) ด้านประโยชน์ใช้สอย (ค่าเฉลี่ย = 4.053) และด้านความสอดคล้อง (ค่าเฉลี่ย = 3.929) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง และด้านความน่าเชื่อถือ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความสอดคล้อง และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ, สังคมไร้เงินสด, เงินอิเล็กทรอนิกส์, สมาร์ตโฟน

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study on behaviors toward preparation of readiness to a cashless society of consumers, 2) study on preparation attitudes toward readiness to a cashless society of consumers, and 3) comparative study of preparation attitudes toward readiness to a cashless society of consumers, grouping by personal factor. The study used the quantitative research. The data collecting has been done by means of purposive sampling of 400 questionnaires to which have been consumers that used digital media by smartphone in Nakhon Si Thammarat province. The data were analyzed using by frequency, percentage, mean, and standard deviation. The assumptions were tested by t-test, F-test according with analysis of variance (ANOVA) and least significant difference (LSD).

The results found that most respondents were female (54.50%), aged between 30-39 years old (42.50%), single (47.25%), graduated in bachelor degree (43.00%), working in private enterprise (46.25%), and an average monthly income of between 20,000-29,999 baht (28.50%). The study on behaviors toward preparation of readiness to a cashless society of the respondents found that the most popular way of using e-Money was internet banking (78.75%), the most of products and services that respondents selected for use on digital media was food products daily use/water bill/electricity bill/monthly expense (79.75%), the reason for use e-Money showed that its convenience allows it to be used to pay (35.50%), mostly use the digital media at 07.00-12.59 daily (35.25%), and time spent was 3-4 hours per day (36.50%). Moreover, preparation attitudes toward readiness to a cashless society of the respondents was in the high level (mean = 4.152). They were ranked as following; ease of use (mean = 4.344), trust (mean = 4.315), cost (mean = 4.117), usefulness (mean = 4.053), and compatibility (mean = 3.929), respectively.

The hypothesis results found that the consumers with different age were found to have preparation attitudes toward readiness to a cashless society different with a significance level of 0.05 include: usefulness, ease of use, and cost. Furthermore, the consumers with different education level were found to have preparation attitudes toward readiness to a cashless society different with a significance level of 0.01 include: usefulness, ease of use, compatibility, trust, and cost. In like manner, the consumers with different occupation were found to have preparation attitudes toward readiness to a cashless society different with a significance level of 0.05 include: ease of use, compatibility, and trust. Additionally, the consumers with different average monthly income were found to have preparation attitudes toward readiness to a cashless society different with a significance level of 0.05 include: usefulness, compatibility, and cost.

Keywords: attitudes, cashless society, e-money, smartphone

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) หรือสังคมที่ผู้บริโภคไม่ต้องพกเงินสดติดตัวก็สามารถใช้จ่ายได้ โดยตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปี 2558 มีสถิติการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) ในช่องทางต่าง ๆ ของประชาชนมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งปริมาณธุรกรรมและมูลค่า ถ้ารวมการทำธุรกรรม e-Payments ทั้งประเทศ เมื่อปี 2558 จะมีมูลค่า 282.91 ล้านล้านบาท ขณะที่ประชาชนทั่วไปมีรายการโอนเงินและชำระเงินผ่านระบบชำระเงินมากกว่า 2,226 พันล้านรายการ (ศรียัญญา, 2559) สังคมไร้เงินสด ถือเป็นหนึ่งโครงการที่ตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มดิจิทัล (Digital) ซึ่งภาครัฐบาลและเอกชนหลาย ๆ แห่ง

ได้มีการผลักดันให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในประเทศไทยตามกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลก (อรรถนพ และ ต่อตระกูล, 2561, Oney and other, 2017)

ประโยชน์จากสังคมไร้เงินสด ช่วยให้ประเทศไทยประหยัดงบประมาณลงได้ โดยในแต่ละปีประเทศไทยมีต้นทุนในการบริหารจัดการเงินสดประมาณ 1 แสนล้านบาท แต่หากประชาชนสามารถลดปริมาณการใช้เงินสดลงได้ ร้อยละ 30 จะช่วยให้ประเทศไทยประหยัดเงินได้ประมาณ 3-4 หมื่นล้านบาท โดยสำนักนโยบายระบบการเงิน และสถาบันการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ระบุว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) จะทำให้ประเทศไทยประหยัดต้นทุนได้ประมาณ 7.5 หมื่นล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการพกเงินสด และหันมาใช้การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ทั้งนี้บริการใหม่ ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) มีส่วนผลักดันให้ประเทศไทยขยับเข้าไปสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วมากขึ้น ได้แก่ การโอนเงินต่างประเทศด้วยเงินดิจิทัล กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) บริการ Payment Gateway หรือระบบชำระเงินออนไลน์ (ศรีภิญญา, 2559, อรรถนพ และ ต่อตระกูล, 2561) นอกจากนี้ Pridemore and other (2018) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสังคมไร้เงินสด ไว้ว่าอาจทำให้อัตราการโจรกรรมข้ามชาติลดลงได้

ปัจจุบันนี้ นวัตกรรมการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) ถือเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมที่เริ่มได้รับความนิยมนอย่างรวดเร็วและแพร่หลาย เนื่องจากความรวดเร็วของเทคโนโลยีที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับวิวัฒนาการโทรศัพท์มือถือในยุค 4G หรือ สมาร์ทโฟน (Smartphone) ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรองรับและสนับสนุนแอปพลิเคชัน (Application) และมีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่นิยมซื้อสินค้าออนไลน์กันมากขึ้น เพราะความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทางมากกว่าการไปซื้อสินค้าตามหน้าร้าน ประกอบกับการพัฒนาของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีการแข่งขันเพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนในสังคมมีความเร่งรีบในการดำเนินชีวิตประจำวัน มีการแข่งขันเพื่อสร้างรายได้ การทำงานนอกบ้านอาจทำให้ไม่มีเวลาในการออกไปเลือกซื้อสินค้ามากนัก ดังนั้น การเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ จึงสามารถตอบโจทย์ประชาชนในวัยทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทยที่มีจำนวนทั้งสิ้น 592,996 ราย และมูลค่าอีคอมเมิร์ซ (e-Commerce) ของประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2559 มูลค่า e-Commerce สูงถึง 2.560 ล้านล้านบาท ซึ่งมีอัตราการเติบโตของมูลค่า e-Commerce สูงอย่างต่อเนื่องจนถึงปี 2558-2559 ที่ร้อยละ 14.03 (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560) นอกจากนี้ ธุรกิจ e-Commerce ยังส่งผลให้ประชาชนมีทางเลือกสำหรับการจัดซื้อจัดหาสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดมากขึ้น เนื่องจากมีทางเลือกในการเปรียบเทียบซื้อหาสินค้าได้จากหลากหลายช่องทางครอบคลุมกว้างขวางทั่วโลก (อัคร์อนุไร, 2553, Grünschow and Brettel, 2018, Humbani and Wiese, 2018)

จากแนวโน้มการเติบโตของสังคมไร้เงินสด และสื่อออนไลน์กลายเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ขณะเดียวกันที่สมาร์ทโฟนได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของผู้คนทุกกลุ่มทุกเพศทุกวัย จึงสนใจศึกษาพฤติกรรมเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด และทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร และผู้ประกอบการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติต่อไป

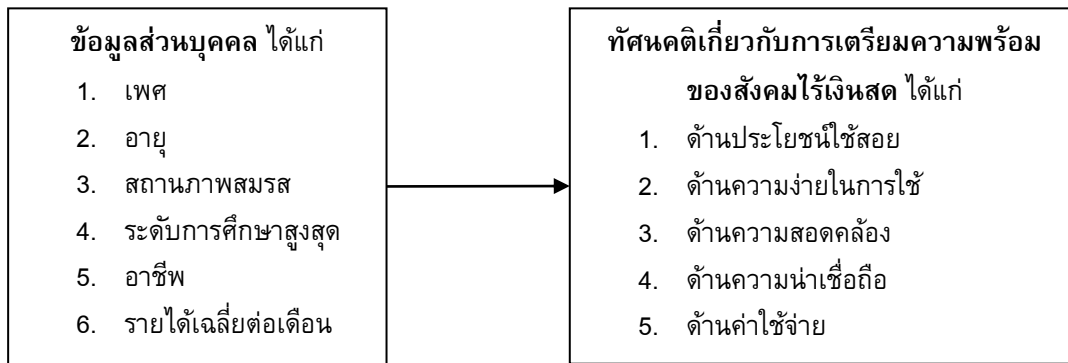
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ประยุกต์ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM) (Davis, 1989) ทำให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรการวิจัย และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย (Population) ในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้สื่อดิจิทัลผ่านอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smartphone) จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน

การออกแบบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียดในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชน จากเอกสาร วารสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัย

2. สร้างตารางวิเคราะห์เนื้อหาและพฤติกรรม โดยจัดทำเป็นกรอบเค้าโครงความคิดรวบยอดของแต่ละตัวแปรก่อนการจัดทำร่างแบบสอบถาม ทำการร่างข้อคำถามตามนิยามศัพท์เฉพาะ ที่ได้ระบุพฤติกรรมบ่งชี้ของตัวแปรทุกตัว ตามขอบเขตของการวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย

3. ลักษณะของแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทสื่อดิจิทัลที่เลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทของสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และระยะเวลาที่ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด จำนวน 21 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (1932) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึงระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ทดลองใช้ (Tryout) เครื่องมือการวิจัยทั้งฉบับกับประชาชนที่ใช้สื่อดิจิทัลผ่านอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smartphone) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ α ของ Cronbach (1951) ทั้งนี้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับค่าอยู่ที่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่า Cronbach's α เท่ากับ 0.841

2. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจึงสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้สื่อดิจิทัลผ่านอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smartphone) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและรายละเอียดของแบบสอบถาม รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบ

2. แจกแบบสอบถามและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จนครบตามจำนวน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 4-17 มกราคม พ.ศ. 2562

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมทางสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. หาความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาทำการแปลความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม (2545)

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และสถิติ F-test ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance, ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้วจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

1. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) มีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 42.50) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 47.25) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.00) มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (ร้อยละ 46.25) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท (ร้อยละ 28.50)

2. เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทสื่อดิจิทัลที่เลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) (ร้อยละ 78.75) ประเภทของสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ สินค้าที่เป็นของกินของใช้ประจำวัน/ค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า/ค่าใช้จ่ายรายเดือน (ร้อยละ 79.75) เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพิ่มความสะดวกในการใช้จ่าย (สามารถช้อปปิ้งออนไลน์หรือร้านค้าทั่วไปได้ทุกที่ และสามารถชำระได้ทุกบิลค่าใช้จ่าย) (ร้อยละ 35.50)

เมื่อพิจารณาช่วงเวลาที่ใช้สื่อดิจิทัลเป็นประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่า เวลา 07.00-12.59 น. (ร้อยละ 35.25) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้สื่อดิจิทัลต่อวัน คือ 3-4 ชั่วโมง (ร้อยละ 36.50)

3. ทักษะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.152) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังตาราง 1

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ตาราง 2) สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวมด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านค่าใช้จ่าย ไม่ต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความสอดคล้อง และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านความง่ายในการใช้ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านค่าใช้จ่าย ไม่ต่างกัน

4.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านค่าใช้จ่าย ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่ต่างกัน

4.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านค่าใช้จ่าย ไม่ต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง และด้านความน่าเชื่อถือ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง และด้านความน่าเชื่อถือ ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความง่ายในการใช้ และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านความสอดคล้อง และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดโดยรวม ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความสอดคล้อง และด้านค่าใช้จ่าย ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 1

ทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด

ทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ด้านประโยชน์ใช้สอย	4.053	0.820	มาก
1.1 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ช่วยทำให้การจ่ายเงินรวดเร็วขึ้น (เช่น สามารถใช้สมาร์ตโฟนสัมผัสกับเครื่องรับชำระเงินได้ทันที โดยไม่ต้องหยิบกระเป๋าสตางค์ เป็นต้น)	4.100	0.792	มาก
1.2 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน (เช่น เงินอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ไม่ต้องถือบัตรเครดิตจำนวนมาก)	4.040	0.831	มาก
1.3 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์มากกว่าการใช้เงินรูปแบบอื่น	4.005	0.926	มาก
1.4 การใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟน จะทำให้สามารถจัดการการเงินได้ดีขึ้น	4.065	0.798	มาก
2. ด้านความง่ายในการใช้	4.344	0.610	มาก
2.1 เงินอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย (เช่น สามารถใช้จ่ายเงินผ่านสมาร์ตโฟนได้)	4.553	0.508	มากที่สุด
2.2 มีสถานที่ที่รองรับการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น (เช่น ห้างสรรพสินค้าหรือร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น)	4.520	0.534	มากที่สุด
2.3 การสมัครใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยาก (เช่น การติดตั้งโปรแกรม การลงทะเบียนบัตรเครดิตเข้าสมาร์ตโฟน)	4.185	0.773	มาก
2.4 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา	4.248	0.684	มาก
2.5 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้การทำธุรกรรมการเงินง่ายขึ้น	4.215	0.748	มาก
3. ด้านความสอดคล้อง	3.929	0.811	มาก
3.1 เงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน	3.888	0.841	มาก
3.2 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน	4.050	0.845	มาก
3.3 เงินอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสำหรับการใช้จ่ายซื้อของออนไลน์	3.945	0.888	มาก
3.4 เงินอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะกับการใช้จ่ายในการเดินทาง	3.835	0.781	มาก
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.315	0.593	มาก
4.1 ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความซื่อสัตย์	4.188	0.767	มาก
4.2 ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีการเตรียมระบบที่มีความปลอดภัยสูง	4.513	0.520	มากที่สุด
4.3 ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ	4.028	0.730	มาก
4.4 ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความรับผิดชอบ (เช่น การรับผิดชอบ ค่าเสียหายในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดจากระบบการให้บริการ เป็นต้น)	4.532	0.543	มากที่สุด
5. ด้านค่าใช้จ่าย	4.117	0.793	มาก
5.1 ควรมีค่าธรรมเนียมหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมผ่านเงินอิเล็กทรอนิกส์	4.520	0.579	มากที่สุด
5.2 ควรมีค่าธรรมเนียมหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อเพื่อเข้าถึงการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์	3.955	0.922	มาก
5.3 ผู้ให้บริการเสียเงินน้อยหรือไม่เสียเลยสำหรับค่าธรรมเนียมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์	4.060	0.842	มาก
5.4 การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ควรมีค่าธรรมเนียมน้อยกว่าหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการใช้เงินแบบอื่น	3.933	0.959	มาก
รวม	4.152	0.710	มาก

ตาราง 2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		ทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด					รวม
		ด้านประโยชน์ ใช้สอย	ด้านความง่าย ในการใช้	ด้านความ สอดคล้อง	ด้านความ น่าเชื่อถือ	ด้าน ค่าใช้จ่าย	
เพศ:	t	-1.757	-1.485	-1.537	-1.37	-1.366	-1.547
	(p-value)	(0.080)	(0.138)	(0.125)	(0.171)	(0.173)	(0.123)
อายุ:	F	2.514*	2.834*	1.857	2.196	3.451**	2.511*
	(p-value)	(0.041)	(0.024)	(0.117)	(0.069)	(0.009)	(0.041)
สถานภาพสมรส:	F	0.850	0.140	0.578	0.123	1.112	0.462
	(p-value)	(0.428)	(0.870)	(0.562)	(0.884)	(0.330)	(0.630)
ระดับการศึกษาสูงสุด:	F	6.753**	5.562**	6.419**	5.471**	7.280**	6.649**
	(p-value)	(0.001)	(0.004)	(0.002)	(0.005)	(0.001)	(0.001)
อาชีพ:	F	2.276	3.369*	2.741*	3.562*	2.482	2.788*
	(p-value)	(0.079)	(0.019)	(0.043)	(0.014)	(0.061)	(0.040)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน:	F	3.974**	2.297	2.877*	2.157	3.229*	3.027*
	(p-value)	(0.008)	(0.077)	(0.036)	(0.093)	(0.022)	(0.029)

* หมายถึง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปและวิจารณ์ผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความง่ายในการใช้สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านความสอดคล้องตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความง่ายในการใช้สูงที่สุดก็จริง แต่ก็ยังมีความกังวลถึงความน่าเชื่อถือ และค่าใช้จ่ายในการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่าหากผู้บริการรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกเข้าสู่สังคมไร้เงินสด มากกว่าที่จะคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวีศา (2559) ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ที่กล่าวว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ กฤตโสภา (2559) ในการศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ที่กล่าวว่า ความปลอดภัยและความไว้วางใจ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความน่าเชื่อถือต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Humbani and Wiese (2018) ในการศึกษาการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ของผู้บริโภคที่ใช้บริการการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Adopt Mobile Payment Services) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Adoption of Mobile-Payment Services) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ Liébana-Cabanillas and other (2017)

ในการศึกษาความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment Systems) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Oney and other (2017) ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค (Electronic Payment Systems Usage, EPS Use) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค (EPS Use) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีเอกภาพของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model, UTAUT) ที่มีสมมติฐานว่าความแตกต่างของแต่ละบุคคล ส่งผลกระทบจากการสร้างความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและการใช้เทคโนโลยี (ณัฐพงศ์, 2559) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรถนพ และต่อตระกูล (2561) ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ และทัศนคติที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชน ที่กล่าวว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีทัศนคติต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสังคมไร้เงินสดด้านความง่ายในการใช้ ด้านความสอดคล้อง และด้านความน่าเชื่อถือ ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกสำหรับการดำเนินธุรกิจให้ก้าวทันต่อการเติบโตของสังคมไร้เงินสด อีกทั้งเป็นการเปิดช่องทางในการรับชำระค่าสินค้าและบริการจากลูกค้า/ผู้บริโภค เพราะในปัจจุบันสื่อออนไลน์ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้ใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) เพื่อซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นของกินของใช้ประจำวัน/ค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า/ค่าใช้จ่ายรายเดือน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลให้ลดการใช้เงินสด เช่นเดียวกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด อีกทั้งยังเป็นอาชีพที่มีโอกาสได้ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการยกระดับชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ดังนั้น วิถีชีวิตในการดำรงตนอยู่ในโรงเรียน/มหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) เพื่อชำระค่าเล่าเรียน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชวิตา (2559) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีจากความช่วยเหลือของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.นิลนารา วงษ์เกิด ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ได้รับความรู้ที่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ในการศึกษาและการทำงานวิจัย จึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ ประชาชนจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยประสบผลสำเร็จด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวิตา พุ่มดนตรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพงศ์ กริยาผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ศรีกัญญา ยาทิพย์. (2559). ชีวิตยุคใหม่ ไม่ต้องพกเงินสด. วารสารกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ. กรกฎาคม, 10-16.
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). รายงานผลการสำรวจมูลค่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2560. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- อรรณพ ดวงมณี และต่อตระกูล อุบลวัตร. (2561). พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ และทัศนคติที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. นิตยสารปริทัศน์. 17(22): 150-162.
- อัศน์อุไร เตชะสวัสดิ์. (2553). คุณค่าการตลาดเพื่อความสุขของผู้บริโภคที่ใช้วิถีชีวิตทางเลือก. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 30(1): 162-175.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*. 16(3): 297-334.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. 13(3): 319-340.
- Grüschow, R.M. and Brettel, M. (2018). Managing Payment Transaction Costs at Multinational Online Retailers, *International Journal of Electronic Commerce*. 22(1): 125-157.
- Humbani, M. and Wiese, M. (2018). A Cashless Society for All: Determining Consumers' Readiness to Adopt Mobile Payment Services, *Journal of African Business*. 19(3): 409-429.
- Liébana-Cabanillas, F., Luna, I.R. and Montoro-Ríos, F. (2017). Intention to use new mobile payment systems: a comparative analysis of SMS and NFC payments, *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*. 30(1): 892-910
- Likert, R. (1932). *A Technique for the Measurement of Attitude*. New York: New York University.
- Oney, E., Guven, G.O. and Rizvi, W.H. (2017). The determinants of electronic payment systems usage from consumers' perspective, *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*. 30(1): 394-415.
- Pridemore, W.A. Roche, S.P. and Rogers, M.L. (2018). Cashlessness and Street Crime: A Cross-national Study of Direct Deposit Payment and Robbery Rates, *Justice Quarterly*. 35(5): 919-939.