

การยอมรับในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภค
ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการเกิดสถานการณ์โควิด
Acceptance of Cashless Society of Consumers After The COVID-19
Pandemic Outbreak in The Bangkok Area

ปทุมทิพย์ จันทรังษี^{1*} และ ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี²

¹สาขาการจัดการการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Patumtip Jantarangsi^{1*} and Thitirat Meepermpoolsri²

E-mail: patumtip.jantarangsi@gmail.com¹

¹Finance and Banking Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับในเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด 2) เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด โดยกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างสามกลุ่มขึ้นไป (F-test) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า 1) ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีต่อการยอมรับในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการเกิดสถานการณ์โควิดไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประชากรในกรุงเทพมหานครมีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากขึ้นเมื่อพิจารณาเทียบจากผลงานวิจัยในอดีต ทำให้ลักษณะทางประชากรศาสตร์แสดงความแตกต่างในการทำธุรกรรมค่อนข้างน้อยเหลือเพียงด้านเพศที่มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกันในประเด็นการใช้ธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสดในชีวิตประจำวัน

มากขึ้น และการติดตั้งแอปพลิเคชันทางการเงินและใช้งานมากขึ้น 2) ประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสด มีส่วนผลักดันให้การทำธุรกรรมเกิดขึ้นมาก ประกอบกับสถานการณ์แพร่ระบาดไวรัสทำให้มุมมองด้านทัศนคติดีขึ้นในการพิจารณาการทำธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสด โดยทางผู้ให้บริการธุรกรรมได้สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลให้มุมมองด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้ทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการเกิดสถานการณ์โควิด

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; สังคมไร้เงินสด; ไวรัสโควิด

Abstract

The purpose of this research aims 1) to study the consumer's acceptance of cashless financial transactions in Bangkok after the COVID-19 pandemic 2) to study the factors that led to the decision to make cashless financial transactions of people in Bangkok area after the COVID-19 pandemic. The research sample in this study were 400 consumers in the Bangkok metropolitan area using a questionnaire as a tool for collecting data, including percentage, average, standard deviation, compare the average difference between two groups (t-test), compare average differences between three or more groups (F-test) and Pearson's coefficient correlation analysis.

Hypothetical test results showed that 1) populations in Bangkok with personal factors in age and status Different levels of education and average monthly income has no effect on the acceptance of entering the cashless society of consumers in Bangkok after covid-19. It is no different because the population in Bangkok is increasingly entering a cashless society compared to past research. As a result, demographic characteristics show relatively little difference in transactions, leaving only gender aspects with different cashless financial transaction decisions on the issue of the use of cashless financial transactions in everyday life, and the installation of more financial and active applications. 2) Benefits of cashless financial transactions have contributed a lot to push for cashless financial transactions along with the COVID-19 pandemic improve attitudes of consumers in considering cashless financial transactions. The transaction provider has also created better security which results in risk perception views correlated with the decision to use and accept cashless financial transactions by consumers in Bangkok After COVID-19.

Keywords: Technology Acceptance; Cashless Society; COVID-19

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไร้เงินสด หรือ “Cashless Society” เป็นรูปแบบการดำเนินธุรกรรมทางการเงินรูปแบบหนึ่งในปัจจุบันที่ถูกพัฒนาขึ้นตามเทคโนโลยีทางการเงิน โดยมีคุณสมบัติในการชำระ หรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน โดยไม่มีการจ่ายเงินสดโดยตรงหรือบริการทางการเงินรูปแบบอื่น ๆ เช่น การลงทุน การดำเนินการด้านคริปโตเคอร์เรนซี ไปจนถึงบริการทางการเงินรูปแบบเฉพาะตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่พัฒนาขึ้น ด้วยการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดังกล่าว ส่งผลให้รัฐบาลทั่วโลกได้มีการปรับตัวในส่วนของกรพัฒนานโยบายทั้งทางกฎหมาย ควบคุมการออกข้อกำหนดบริการทางการเงิน และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานทางการเงินออนไลน์ เหล่านี้ให้เหมาะสมและปลอดภัยโดยการเติบโตของกลุ่มการค้าและการทำธุรกรรมออนไลน์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้การดำเนินธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2019 ธุรกิจ e-Commerce มียอดขายทั่วโลก คิดเป็นมูลค่า 3.5 ล้านล้านเหรียญสหรัฐฯ (ประมาณ 105 ล้านล้านบาท) และการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 เป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการทำให้ประชากรทั่วโลกเกิดการปรับตัวมาใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ด้วยเหตุผลการใช้ธนบัตรเป็นสิ่งที่สัมผัสโดยตรงและการส่งทอดกันหลายแหล่งที่มาอาจกลายเป็นพาหะของไวรัสได้ง่าย ทำให้การชำระเงินโดยไร้สัมผัสมีอัตราการใช้งานเพิ่มขึ้นกว่าเดิมอย่างรวดเร็ว (รัตนพร รักการค้า, 2563) โดยสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์โดยไม่ใช้เงินสดมีมารวม 10 ปีแล้ว มีการคาดการณ์ว่าภายในปี 2023 ร้อยละ 90 ของทั่วโลกจะเริ่มการเข้าสู่การใช้จ่ายแบบไม่ใช้เงินสด โดยกลุ่มร้านค้าต่าง ๆ มีการปรับตัวจากการขายหน้าร้านไปสู่ช่องทางออนไลน์ รวมไปถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันการขาย และการทำธุรกรรมออนไลน์ของแต่ละประเทศที่มีการปรับตัวให้สากลและรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ระหว่างประเทศมากขึ้น

โดยในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการทั้งจากนโยบายของภาครัฐ และพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปจากสถานการณ์แพร่ระบาดไวรัส ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาประเด็นการยอมรับในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการเกิดสถานการณ์โควิด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับในเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส
2. เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส

ขอบเขตของงานวิจัย

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ที่มีประสบการณ์ทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา โดยเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้เนื่องจากประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนผู้วิจัยดำเนินการใช้สูตร Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 1.96 และค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมดร้อยละ 50 หรือ 0.50 ได้จำนวนไม่ต่ำกว่า 384 คน รวมความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 400 คนขึ้นไป

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วยเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน
2. การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลแก่สถาบันการเงิน และร้านค้าที่จะปรับตัวนำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดมาใช้บริการแก่ประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส
2. เป็นแนวทางสำหรับสถาบันการเงิน และร้านค้าในการพัฒนารูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดดั้งเดิมให้เหมาะสมกับประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัสมากขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลทางพฤติกรรมด้านการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส ในการนำไปศึกษาต่อในอนาคต

บทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการศึกษาการยอมรับในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการเกิดสถานการณ์โควิด ได้มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย

ณัฐพงศ์ กริยาผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงบวกของปัจจัยด้านการรับรู้ ประโยชน์ใช้สอย ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ปัจจัยด้านความสอดคล้อง ปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านคุณค่าทางสังคม ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงค่าใช้จ่าย ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 239 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า 41 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนรวม 25,001-50,000 บาท มีสถานภาพโสด รู้จักหรือเคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ 7-11 wallet มีเหตุผลที่จะใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์คือไม่มีเวลาเดินทางไปธนาคาร หรือทำธุรกรรมทางบอย ซึ่งการใช้ Electronic Cash ผ่าน Smartphone ทำให้สะดวกขึ้น และเคยเห็นโฆษณาของเงินอิเล็กทรอนิกส์จาก Facebook / Line / Ig / Twitter และพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.313 ปัจจัยด้านความสอดคล้องค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.289 และปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.217 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ถึงร้อยละ 49.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการด้านการตลาด ควรวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ที่จะส่งผลให้พนักงานเลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ปัจจัยด้านความสอดคล้องและปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม เพื่อก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานได้

นันท์นิกข์ ลักษณ์การคำ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากร เจเนอเรชัน เอ็กซ์ขึ้นไป : กรณีศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรเจเนอเรชัน เอ็กซ์ ขึ้นไป เพื่อให้ภาคธุรกิจสามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่อายุมากกว่า 39 ปีขึ้นไปได้ โดยใช้การศึกษาแบบผสมผสานระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างกรอบงานวิจัย และนำไปพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัยในวงกว้างผ่านการแจกสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 436 คน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า มี 8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยี ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นปัจจัยตามส่วนขยายทฤษฎียอมรับเทคโนโลยี (UTAUT2) 7 ปัจจัย และเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ดังนั้น จึงแนะนำให้ภาคธุรกิจเจาะตลาดกลุ่ม ผู้บริโภคกลุ่มนี้ โดยการนำเสนอบริการที่ใกล้เคียงกับเทคโนโลยีเดิมที่เคยใช้บริการมาก่อน จากนั้นจึงค่อย ๆ เพิ่มระดับที่ละขั้น เพื่อให้เกิดความคุ้นชิน ควบคู่ไปกับการพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการที่ใช้งานง่าย และหาพันธมิตรร้านค้าพร้อมติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด และประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีของการใช้บริการ เพื่อเป็นการจูงใจให้ประชากรกลุ่มเจเนอเรชัน เอ็กซ์ ขึ้นไปหันมาสนใจระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดต่อไป

ปานนภา ชาครประดิษฐ์ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้หรือใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานประกอบด้วย การทดสอบค่าที

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริงอยู่ในระดับดีมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับดี ผู้บริโภคที่มีอายุรายได้ต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด มีความสัมพันธ์ในระดับสูงทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชลิตา ศรีนวล (2562) ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ทิศทางสู่สังคมไร้เงินสด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการยอมรับในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เคยทำธุรกรรมผ่านทางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาในประเทศไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.25 โดยส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 20-30 ปี ร้อยละ 38.75 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 48.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.25 และมีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการบริการบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ร้อยละ 58.25 ในขณะที่การใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มีเพียงร้อยละ 30.50 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นงนุช หอมบุญ นภัทร พงษ์ประณีธ และพรพนา ศรีสถานนท์ (2563) ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับทัศนคติเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับสังคมไร้เงินสดของประชาชน การศึกษาครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยสถิติ ได้แก่ ร้อยละ, ความถี่, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test

(One Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด 5 ด้าน คือด้านความคาดหวังจากการใช้งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านอิทธิพลต่อสังคม ด้านความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ด้านความกังวล อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทศนคติการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด 3 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อาชีพและรายได้ต่างกันมีความเห็นการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 องค์ความรู้ที่ค้นพบจากงานวิจัยนี้จะเกิดประโยชน์กับการทำธุรกิจ และนักธุรกิจที่ได้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคข้อมูลที่ได้สามารถนำข้อมูลที่ได้ปรับใช้กับการทำธุรกิจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บมาจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรวัยทำงานทั่วไปที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากหนังสือ วารสาร ตำราวิชาการ บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา
 - 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นการยอมรับในเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด และการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัสใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนประสมเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน
 - 2.1 ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรที่มีสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรที่มีค่ามากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ กรณีที่มีความแตกต่างกัน โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least -Significant Difference: LSD) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดกับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัสโดยใช้สถิติ Pearson's correlation coefficient

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุ 19-36 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.81 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.48 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.84 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 42.69 ได้รับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. เพศ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันในประเด็น “มีการใช้ธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสดในชีวิตประจำวันมากขึ้น” และ “มีการติดตั้งแอปพลิเคชันทางการเงิน และใช้งานมากขึ้น”
2. อายุ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างในประเด็นใด
3. ระดับการศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างในประเด็นใด
4. อาชีพ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างในประเด็นใด
5. ระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างในประเด็นใด
6. การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเด็น “มีการใช้ธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสดในชีวิตประจำวันมากขึ้น” และ “มีอิสระในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งสถานที่และเวลาในการทำธุรกรรม”
7. การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประเด็นใด
8. การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเด็น “เข้าร่วมการส่งเสริมการขายที่ใช้บริการทางการเงินไร้เงินสดมากขึ้น” และ “มีอิสระในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งสถานที่และเวลาในการทำธุรกรรม”

9. การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดด้านอิทธิพลทางสังคมแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประเด็นใด

10. การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเด็น “มีการใช้ธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสดในชีวิตประจำวันมากขึ้น”

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย การยอมรับในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการเกิดสถานการณ์โควิด” ผู้วิจัยได้นำผลการทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วยเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่ามีเพียงตัวแปรด้านเพศ ที่มีการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแตกต่างกันในสถานการณ์หลังโควิด สะท้อนภาพรวมด้านช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนที่มีการปรับตัวมาใช้ธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดมากขึ้นตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นในสถานการณ์โควิด ดังที่พบในผลการศึกษาของนุช หอมบุญ นภัทร พงษ์ประณี และพรพนา ศรีสถานนท์ (2563) ในขณะที่ผลการวิจัยของปานนภา ซาครประดิษฐ์ (2561) พบว่ากลุ่มผู้ให้ความสนใจการทำธุรกรรมในรูปแบบไร้เงินสดส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยดังกล่าว เนื่องจากเป็นช่วงปรับตัวของการใช้ธุรกรรมไร้เงินสด และต้องมีการพิจารณารายได้ และผลกระทบทางอาชีพ

โดยสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่าภายใต้สถานการณ์หลังการแพร่ระบาดโควิดในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรส่วนใหญ่มีการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากขึ้นเมื่อพิจารณาเทียบจากผลงานวิจัยในอดีต ทำให้ลักษณะทางประชากรศาสตร์แสดงความแตกต่างในการทำธุรกรรมค่อนข้างน้อยเหลือเพียงด้านเพศที่มีความแตกต่างเป็น 2 กลุ่มใหญ่

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับในเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง เป็นสามตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครช่วงหลังการแพร่ระบาดไวรัส ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปานนภา ซาครประดิษฐ์ (2561) ที่มีความสอดคล้องในประเด็นการรับรู้ประโยชน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลิตา

ศรีนวล (2562) ในตัวแปรการรับรู้ประโยชน์และความเสี่ยง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช หอมบุญ, นภัทร พงษ์ประณีธ และพรพนา ศรีสถานนท์ (2563) ในประเด็นตัวแปรของทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

โดยสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พิจารณาได้ว่าประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงินไร้เงินสด มีส่วนผลักดันให้การทำธุรกรรมเกิดขึ้นมาก ประกอบกับสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสทำให้มุมมองด้านทัศนคติมีส่วนที่ดีขึ้นในการพิจารณาการทำธุรกรรมดังกล่าว โดยทางผู้ให้บริการธุรกรรมได้สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยที่ดีขึ้นซึ่งส่งผลให้มุมมองด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็นหลัก

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการและสถาบันการทางการเงิน

1.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้สะท้อนประชากรในกลุ่มช่วงอายุ ไม่เกิน 40 ปี โดยเป็นกลุ่มอาชีพพนักงานออฟฟิศแรกเริ่ม ได้ให้ความสำคัญกับการทำธุรกรรมดังกล่าวมากขึ้น ผู้ให้บริการด้านธุรกรรมควรมีการปรับกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความหลากหลายและดึงดูดกลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการในกลุ่มดังกล่าวโดยการออกการส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจเฉพาะกลุ่ม

1.2 จากตัวแปรทั้งห้าของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด อิทธิพลทางสังคมแวดล้อมเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยที่สร้างผลกระทบมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการผลักดันให้ผู้ตัดสินใจใช้บริการได้ต้องเน้นภาพรวมของแต่ละหน่วยเช่นครอบครัว องค์กร หรือชุมชนนั้น ๆ โดยอาจมีการดำเนินการทางการตลาดที่เน้นเจาะแต่ละสังคมเช่นกลุ่มตลาดสด ที่ให้หันมาใช้บริการโอนพร้อมเพย์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ชุมชนหันมาใช้บริการมากขึ้น เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ตัวแปรการยอมรับทางเทคโนโลยี มีส่วนขยายการศึกษาหลายตัวแปรย่อย รวมไปถึงแนวทาง UTAUT2 ที่มีตัวแปรย่อยอื่น ๆ ผู้ดำเนินการวิจัยต่อยอดควรนำตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้ศึกษาต่อยอดเพื่อให้ผลการศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดดังกล่าวมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ดำเนินการต่อยอดงานวิจัยในเอกสารครั้งนี้ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพด้านมุมมองความคิดเห็นโดยใช้ตัวแปรการยอมรับในเทคโนโลยีมาต่อยอดหามุมมองในเชิงลึกสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพฯธุรกิจ. (2564). "รัฐบาล" เผยไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด หลัง 5ปท. ออกนโยบาย KYM เริ่ม 1 ม.ค.

2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/970297>

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการ

- ตัดสินใจซื้อหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ. (2561). สังคมไร้เงินสด Cashless Society. วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, 10(2), 235 - 248.
- ชลิตา ศรีนวล. (2562). การยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ทิศทางสู่สังคมไร้เงินสด. งานวิจัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณัฐพงศ์ กริยาผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวีร์ศรี ไชยล้อม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการที่พ่อกำภัยของ กลุ่มประชากร Double Income, No Kids (DINKs). การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ปานนภา ซาครประดิษฐ์. (2561). การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นนุช หอมบุญ นภัทร พงษ์ประณีต และพรพนา ศรีสถานนท์. (2563). การยอมรับและทัศนคติในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศิลปการจัดการ, 4(2), 472 - 488.
- นันท์นที ลักษมีการค้า. (2561). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากร เจเนอเรชัน เอ็กซ์ซีขึ้นไป: กรณีศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุชนารถ สุปการ. (2561). คุณลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่มีผลต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัทธ์ธากานต์ โสภณเขาว์กุล. (2563). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของรถโดยสารประจำทางขนาดเล็ก สาย 36 กรุงเทพ - สัตหีบ - รังสิต. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระ เครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมวลพระเครื่องออนไลน์ (ECOMMERCE). การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรวารรณ กุมารสิงห์. (2563). การศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการซื้อสั่งหาทรัพย์สินมือสองเพื่ออยู่อาศัย แนวนราบในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- รัตนพร รักการค้า. (2563). Cashless Society is Coming True (to) World. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.tatreviewmagazine.com/article/cashless-society-is-coming-true-to-world>
- วศิน สันทรณ. (2557). ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ระดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- สินฟ้า ทัพพตุง. (2560). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้ามือสองของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานกำกับบริการและการลงทุน. (2560). ประเทศไทยกับการก้าวเข้าสู่ Cashless Society. *Policy Brief (มีนาคม 2560)*, 1 – 3
- อาริยา สุขโต. (2564). *สังคมไร้เงินสด*. รายการ ร้อยเรื่อง...เมืองไทย พฤษภาคม 2564.
- Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Finance-Rumour. (2020). *สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) คืออะไร? มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร?*.
จาก <https://www.finance-rumour.com/money/what-is-cashless-society>
- Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.
- High, M. (2020). *Will we see a cashless society by 2023?*.
จาก <https://fintechmagazine.com/venture-capital/will-we-see-cashless-society-2023>”.
- J.P. Morgan. (2019). *Digital Wallets are supporting the drive to a true cashless society*.
จาก <https://www.jpmorgan.com/europe/merchant-services/insights/digital-wallets-drive-cashless-society>
- Taber, K.S. (2018). *The Use of Cronbach’s Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education*. *Research in Science Education*, 48, 1273–1296