

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Readiness to Cashless Society of People in Bangkok

สมชาย เลิศวิเศษธีรกุล^{1*} บดินทร์ รัชมีเทศ¹ และ กมลพรณ แสงมหาชัย¹Somchai Lertwisettheerakul^{1*}, Bordin Rassameethes¹ and Kamolbhan Sangmahachai¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสังคมการใช้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ในมิติของความพร้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้และเข้าสู่สังคมไร้เงินสด และเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีอายุ 18-65 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมองเทคโนโลยีในแง่ดี 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางจิตที่มีผลต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้าน ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ ทักษะ 3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอุปกรณ์ที่ใช้สมาร์ทโฟน ที่แตกต่างกัน มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน 4. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทักษะ ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ การรับรู้เทคโนโลยี สามารถร่วมกันทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 29.2

ABSTRACT

The objective of this research were to study of the level of opinions on the cashless society of people in Bangkok in terms of readiness and the factors that affect the readiness to use and enter the cashless society and to find predicting variables of readiness to cashless society of people in Bangkok. The samples were 400 Thai people aged 18-65 who live in Bangkok. It was found that 1. The level of opinion on readiness to cashless society of people was at a moderate level and the highest mean was the view of technology in terms of optimism 2. The level of opinion about the social factors and mental factors affecting the readiness to cashless society of people was at a high level and the highest mean were the knowledge of technology and attitudes. 4. Groups with different demography have different readiness to cashless society. 5 The predictor variables which were subjective norms, attitudes, knowledge of technology and perception of technology together were able to account for the readiness to cashless society of people in the Bangkok of 29.2%.

Keywords: cash society, cashless society, readiness

*Corresponding author; e-mail address: somchai.an@yahoo.co.th

¹โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ 10900¹Executive MBA Program, Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Bangkok 10900

บทนำ

ในประเทศไทยมีการพยายามผลักดันให้เกิดสังคมไร้เงินสดมากขึ้นโดยถือเป็นเรื่องระดับชาติซึ่งรัฐบาลมีนโยบายเรื่อง National e-payment ด้วยการเปิดบริการจ่ายเงินด้วย QR Code แบบมาตรฐานเดียวใช้ทั่วประเทศ ทั้งนี้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน(Fin Tech) ถูกนำไปใช้แล้วในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม การเงินการธนาคาร การลงทุน อย่างเช่นการทำแอปพลิเคชันขึ้นมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมธนาคาร หรือการซื้อ-ขายหุ้น แต่ก็ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง แม้ Visa บริษัทผู้ให้บริการด้านเครือข่ายการชำระเงินระดับโลก ได้เปิดเผยผลสำรวจทัศนคติการชำระเงินของผู้บริโภค พบว่า 9 ใน 10 ของคนไทยสนใจชำระเงินผ่าน Mobile Wallet หากพิสูจน์และยืนยันว่า มาตรการรักษาความปลอดภัยน่าไว้วางใจ และถ้ามีข้อเสนอที่จูงใจและบริการเสริม จะยิ่งให้ความสนใจมากขึ้น 94% ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะใช้ Mobile Wallet แทนเงินสดมากขึ้น หากการชำระเงินผ่าน Mobile Wallet มีข้อเสนอและรางวัลต่างๆ รวมถึงฟังก์ชันในตัว เช่น การสะสมแต้ม การแจ้งเตือนทันทีเมื่อเกิดการสั่งซื้อ รวมถึงใบเสร็จรับเงินแบบดิจิทัลเพื่อติดตามค่าใช้จ่าย สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะลงใช้ Mobile Wallet มากยิ่งขึ้น (Matemate, 2017 สืบค้นจาก <https://brandinside.asia/research-viza-thai-use-mobile-wallet-more>) นอกจากนี้มีผลการวิจัยจาก Roubini Thought Lab ร่วมกับ Visa ขึ้นหนึ่ง (Visa, 2017) ชื่อว่า Cashless Cities: Realizing the Benefits of Digital Payments 2017 ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาผลประโยชน์สุทธิที่เมืองต่างๆ เมื่อก้าวไปสู่ “เมืองไร้เงินสดในระดับที่เป็นไปได้” พร้อมจำแนกสิทธิประโยชน์ที่แต่ละภาคส่วนจะได้รับทั้งภาคเอกชน รัฐบาล และผู้บริโภค พบว่า มหานครอย่างกรุงเทพได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดไปแล้ว 41% โดยภาคธุรกิจ จะได้รับประโยชน์จากสังคมดิจิทัลนี้คิดเป็นมูลค่า 2.2 พันล้านเหรียญสหรัฐเนื่องจากการนำเอกสารภาษีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาปรับใช้ ทำให้ลดเวลาในการบริหารจัดการ รวมถึงการทำงานด้านเอกสารลงได้อย่างมาก ขณะที่ภาครัฐก็จะสามารถดึงธุรกิจสีเทาให้ขึ้นมาตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้ได้สะดวกมากขึ้น และเมื่อสามารถติดตามยอดขายได้แล้ว ก็ย่อมหมายความว่าภาษีที่จะเก็บได้มากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ การใช้เงินสดน้อยลงมีผลต่อสภาพสังคมโดยรวม คือ จะทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมน้อยลงด้วยนั่นเอง โดยผู้บริโภคพบว่าแม้จะมีค่าใช้จ่ายอยู่บ้างในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอยู่บ้าง แต่ผลดีที่จะเกิดกับผู้บริโภคก็คือ ลดปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินที่อาจถูกโจรผู้ร้ายจ้องเล่นงานลงได้ ในอีกทางหนึ่งพบว่า การที่สามารถจ่ายเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมในการชำระเงินล่าช้าได้ด้วย และ ผู้บริโภคในเขตเมืองของกรุงเทพมหานครจากที่ใช้เวลาไปกับการเข้าธนาคารเฉลี่ยเพียง 8 ชั่วโมงต่อปีจากที่ใช้เวลาอยู่ถึง 32 ชั่วโมงต่อปี (Visa, 2015) แต่อย่างไรก็ดีคนไทยยังคงเห็นว่าการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องใหม่ ซึ่งอุปสรรคสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน(Fin Tech) นั้นไม่ได้อยู่ที่การพัฒนาระบบแต่เป็นที่ตัวบุคคลมากกว่า เพราะหลายคนยังคงระแวงและไม่มั่นใจในเรื่องของความปลอดภัย จึงต้องใช้เวลาเพื่อให้คนไทยมั่นใจในระบบ นอกจากนี้ยังมีคนไทยจำนวนมากที่ไม่มีความรู้อย่างแท้จริงและไม่มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบไร้เงินสดและยังไม่พบว่ามีการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมเกี่ยวกับประเด็นนี้ของคนไทยมากนัก

อย่างไรก็ตามที่ผ่านมา การวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้เงินสดหรือการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด ทำให้การศึกษความพร้อมในการศึกษาเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดนั้นไม่

เพียงแค่เทคโนโลยีที่มีความสำคัญแต่ยังต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในออนไลน์ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน(พรชนก พลาบุญย์ .2558, จิณดา แก้วแทน.2557) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสังคมการใช้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ในมิติของความพร้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้และเข้าสู่สังคมไร้เงินสด และเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อเสนอเป็นแนวทางสำหรับการส่งเสริมการพร้อมที่เหมาะสมในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของคนไทยต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Readiness cashless society) ว่าหมายถึง ระดับความพร้อมของการใช้เทคโนโลยีในสังคมไร้เงินสดของบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ การมองเทคโนโลยีในแง่ดี (optimism) การชอบทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ (innovativeness) การรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นอุปสรรค (discomfort) และ การไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการใช้เทคโนโลยี (insecurity) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยการรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประมวลเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้ แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เงินสดและสังคมไร้เงินสด แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Icek Ajzen และ Martin Fishbein(1975) ที่อธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยตรงมีปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และการ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมและทฤษฎีความพร้อมทางเทคโนโลยี (Technology Readiness) ของ Parasuraman(2000) เพื่อวัดระดับความพร้อมของการใช้เทคโนโลยีของมนุษย์ 4 ด้านทั้งด้านบวกและด้านลบ คือ การมองเทคโนโลยีในแง่ดี (optimism) การชอบทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ (innovativeness) การรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นอุปสรรค (discomfort) และ การไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการใช้เทคโนโลยี (insecurity) และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงใน Figure 1

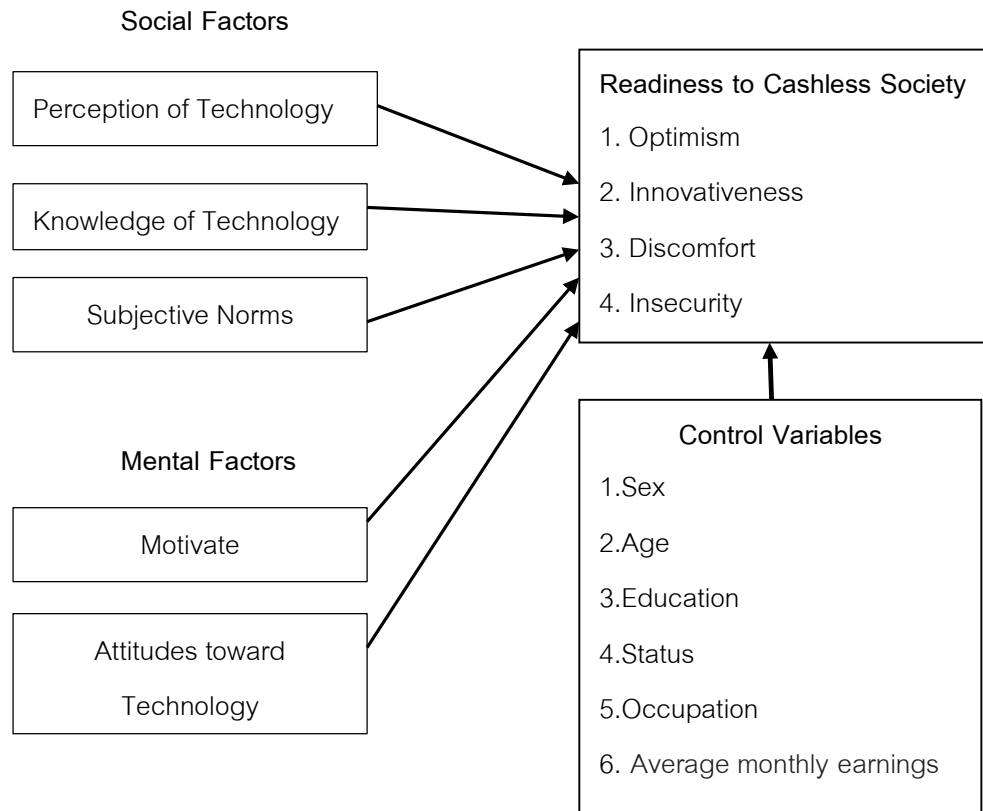


Figure 1 Concept Framework of the study

จากกรอบแนวคิดการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้
 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอุปกรณ์ที่ใช้สมาร์ทโฟน แตกต่างกัน มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แตกต่างกัน
 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทางสังคมและทางจิตใจ สามารถทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 18-65 ปี ในกรุงเทพมหานคร โดยขนาดตัวอย่างคำนวณจากที่สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ .95 (กัลยา วาณิชขันธ์บุญชา, 2549) ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คนและเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 คนรวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การสุ่มตัวอย่างและการเก็บข้อมูล การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยอาศัยเทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 18-26 ปี จำนวน 29 คน อายุระหว่าง 27-35 ปี จำนวน 85 คน อายุระหว่าง 36-44 ปี จำนวน 119 คน อายุระหว่าง 45-53 ปี จำนวน 145 คนและอายุ 54 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด(Closed-end Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่น(Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัคทั้งฉบับเท่ากับ .928

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (3 กลุ่มขึ้นไปใช้สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 45-53 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,001 บาท ใช้อินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟน และชำระสินค้าและบริการด้วยเงินสด

ความคิดเห็นต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมองเทคโนโลยีในแง่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาเป็นด้านความไม่มั่นใจในความปลอดภัยจากการใช้เทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านการชอบทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และด้านการรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นอุปสรรค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นปัจจัยทางสังคมต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ระดับความคิดเห็นปัจจัยทางจิตที่มีผลต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทัศนคติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอุปกรณ์ที่ใช้สมาร์ทโฟนแตกต่างกัน มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงใน Table 1 และ 2

สมมติฐานที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทัศนคติ ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ การรับรู้เทคโนโลยีสามารถร่วมกันทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 29.2 โดยพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นตัวแปรที่ร่วมความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้มากที่สุด (Beta = .477, p < .01) รองลงมาคือ ทัศนคติ (Beta = -.442, p < .01) โดยสร้างเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ } Y = 1.982 + .362X_1 - .464X_2 + .193X_3 + .220X_4$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน } Z_r = .477Z_1 - .442Z_2 + .183Z_3 + .224Z_4$$

ดังแสดงใน Table 3

Table 1 Comparative of the readiness to cashless society of people in Bangkok

Demography		Readiness		t	Sig.
		\bar{X}	S.D.		
Sex					
	male	2.62	.611	-7.79**	.000*
	female	3.19	.671		

* Statistical significance 0.05

Table 2 Comparative of the readiness to cashless society of people in Bangkok

Demography		Readiness		F	Sig.
		\bar{X}	S.D.		
Age					
	18-26 yrs.	2.66	.952	22.24	.000*
	27-35 yrs.	2.53	.596		
	36-44 yrs.	3.13	.440		
	45-53 yrs.	3.27	.731		
	≥54 yrs.	3.31	.507		
Status					
	Single	2.93	.758	10.78	.000*
	Married / Living together	3.26	.463		
	Widow / Divorced / Separated	3.52	.029		
Occupation					
	Student	4.38	.000	14.24	.000*
	Government Officials/State Enterprise	3.20	.557		
	Employees				
	Private company	2.79	.936		
	Personal Business / Housekeeper	2.93	.246		
	Others	3.35	.337		
Average monthly earnings					
	≤10,000 baht	3.35	.494	19.51	.000*
	10,001 – 20,000 baht	2.77	.601		
	20,001 – 30,000 baht	2.94	.598		

Demography	Readiness		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.		
30,001 – 40,000 baht	3.04	.666		
$\geq 40,001$ baht	3.56	.798		
Devices				
Smartphone	3.12	.698	15.03	.000*
Personal Computer	2.65	.602		
Others	3.07	.307		

* Statistical significance 0.05

Table 3 Analysis of The predictor variables of the readiness to cashless society

predictor variables	b	SE	Beta	t	P-value
Subjective Norms(x1)	.362	.041	.477	8.755	.000
Attitudes(x2)	-.464	.063	-.442	-7.418	.000
knowledge of technology (x3)	.193	.049	.183	3.912	.000
perception of technology (x4)	.220	.065	.224	3.390	.001
Constant(a)	1.982	.222	-	8.922	.000

R = .540 , R^2 = .292 , R^2 adj. = .285 , F = 40.686 , Sig of F = <.01

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ อุปกรณ์ที่ใช้ งานอินเทอร์เน็ต วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกัน มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชวติศา พุ่มดนตรี(2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน คือ ด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ อาจเนื่องจากระบบไร้เงินสดเป็นระบบที่กินความหมายกว้างกว่าระบบพร้อมเพย์ การใช้ระบบไร้เงินสดอาจช่วยผู้ที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ ไม่มีเวลาไปธนาคาร การใช้ระบบไร้เงินสดจึงเป็นทางเลือกที่ช่วยประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น การเดินทาง ค่าธรรมเนียม เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า เพศหญิงมีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะในครอบครัวส่วนใหญ่เพศหญิงเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการดูแลด้านการเงิน การใช้จ่ายในครอบครัว ดังนั้นหากมีแนวทางใหม่ ๆ หรือวิธีการจัดการที่เกี่ยวกับการเงิน ผู้หญิงจึงอาจให้ความสนใจมากกว่าผู้ชายเพื่อประโยชน์ในครัวเรือน ด้านอายุ พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 27-35 ปี มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากกลุ่มอายุดังกล่าวเป็นวัยที่กำลังเริ่มมีความมั่นคงทางการทำงาน เริ่ม

มีการวางแผนที่จัดการทางการเงินอย่างมีทิศทางมากขึ้น เช่น การเก็บออมเพื่อสร้างครอบครัว การวางแผนลงทุน กล่าวคือ มีการจัดการทางการเงินที่ใช้เงินจำนวนมากขึ้น ดังนั้นการบริหารการเงินด้วยการมองเห็นการใช้เงินอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ใช้เงินสด จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยทางการเงินมากกว่าการใช้เงินผ่านทางเทคโนโลยีที่อาจสร้างความผิดพลาดได้ง่ายกว่าทั้งจากตัวผู้ใช้และเทคโนโลยี ขณะที่กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 ขึ้นไปไม่มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมาก อาจเนื่องจากกลุ่มคนวัยดังกล่าวเป็นที่เริ่มมีการเงินที่ค่อนข้างมั่นคง มีเงินเก็บออม เงินสดส่วนใหญ่มักถูกเก็บอยู่ในระบบ เช่น ธนาคาร ดังนั้น การใช้ระบบไร้เงินสดจึงน่าจะทำได้สะดวกมากกว่าการเดินทางไปที่ธนาคาร โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุ 54-65 ปี มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดสูง อาจเนื่องมาจากเป็นวัยที่มีงานเก็บเงินจนมีฐานะ มีเงินของตัวเอง ประกอบการมีอายุมากขึ้นอาจไม่ออกไปที่ธนาคารซึ่งใช้เวลานาน การให้ความสนใจกับระบบไร้เงินสดมากขึ้น ได้ เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีความพร้อมเข้าสู่การใช้ระบบสังคมไร้เงินสดน้อยกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันและกลุ่มที่มีหม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ อาจเนื่องจากกลุ่มคนโสดสามารถใช้เงินได้อย่างเป็นอิสระมากกว่ากลุ่มคนที่มีครอบครัว การเก็บเงินสดไว้กับตัวเองหรือการใช้เงินสดมีความสะดวกสบายกว่าทำให้อาจจะไม่ต้องใช้ระบบไร้เงินสดมากนัก กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากกว่ากลุ่มอาชีพทุกกลุ่ม เนื่องจากกลุ่มเยาวชนส่วนใหญ่ก็มีปริมาณเงินที่ใช้ในชีวิตประจำวันจำกัดกว่าวัยอื่นๆ การถือเงินสดไว้กับตัวจึงเป็นเรื่องที่สะดวกสบายกว่าการใช้เงินที่อยู่ในระบบ หากมีความต้องการใช้เงินสดเกินกว่าเงินสดที่ได้รับในชีวิตประจำวัน ความรู้ความเข้าใจด้านระบบไร้เงินสดเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมี ดังนั้นกลุ่มเยาวชนที่เป็นนักเรียนนักศึกษาอาจต้องเตรียมพร้อมให้ตนมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวไว้ด้วย กลุ่มที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน และกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ ความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ห้างร้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้านเป็นกลุ่มที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ หรือกลุ่มแม่บ้านใช้เวลาส่วนใหญ่ในการดูแลบ้าน ทำให้มีเวลาน้อยที่จะออกไปธนาคาร การใช้ระบบไร้เงินสดจึงเป็นทางเลือกที่สามารถตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวันของทั้ง 2 อาชีพนี้ได้มาก นอกจากนี้ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนในการที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เนื่องจากในปัจจุบันสมาร์ตโฟนถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนและอยู่ติดกับตัวทุกคน พวกเขาไปได้ทุกที่ อีกทั้งมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ลงในสมาร์ตโฟนที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายมากขึ้น การเพิ่มเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบไร้เงินสดเข้าไปในสมาร์ตโฟนนั้นทำให้คนเข้าถึงระบบไร้เงินสดได้ง่ายและกว้างขวางมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้สมาร์ตโฟนได้เรียนรู้และมีความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีในระบบไร้เงินสดได้มากขึ้นด้วย และจากการศึกษาพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทศนคติ ความรู้ด้านเทคโนโลยี และการรับรู้เทคโนโลยี สามารถร่วมกันทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 29.2 สอดคล้องกับ พรชนก พลบุญลอย (2558) ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้ (เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน

ระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชน ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ร้อยละ 69 และเป็นไปตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดย Icek Ajzen และ Martin Fishbein ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อและทัศนคติต่อพฤติกรรม ว่าการเปลี่ยนแปลงความเชื่อจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลโดยบุคคลจะคำนึงถึงเหตุผลก่อน ถ้าบุคคลมีความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ บุคคลจะแสดงพฤติกรรม ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลได้อธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยตรงคือ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และการ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) โดยในเรื่องความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดนั้น ทัศนคติเป็นตัวแปรสำคัญที่ร่วมทำนายความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด เมื่อบุคคลจะประเมินภาพรวมของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ดังนั้นเมื่อบุคคลประเมินถึงประโยชน์หรือโทษของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแล้วเกิดความรู้สึกด้านบวกหรือลบ ก็จะไปสู่การมีพฤติกรรมพร้อมหรือไม่พร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดต่อไป ในขณะที่การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีผลไม่มากนัก เนื่องจากการรับรู้เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดในสังคมไทยยังไม่แพร่หลายมากนักจึงยังไม่มีกลุ่มอ้างอิงที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าวที่จะมีอิทธิพลต่อมีพฤติกรรมพร้อมหรือไม่พร้อมเข้าสู่การใช้ระบบสังคมไร้เงินสดไม่มากพอจากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะ ดังนี้ จากการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเยาวชนและกลุ่มที่สูงอายุ มีความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมาก ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความอ่อนไหวหลายประการ ผู้ดำเนินการควรปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการใช้งานแก่วัยต่างๆ นอกจากนี้จากการศึกษาที่พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทัศนคติ ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ การรับรู้เทคโนโลยี มีผลต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐบาล หรือองค์กรทางการเงิน ควรจัดการเตรียมความพร้อมแก่ผู้ใช้ในระดับต่างๆ เช่น จัดอบรมด้านเทคโนโลยี ทำเอกสารการเรียนรู้อย่างละเอียด การสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบไร้เงินสด และควรนำเสนอความสำคัญเชิงนโยบายในการเตรียมความพร้อมของประชาชนทั้งด้านเทคโนโลยี ทัศนคติ สังคม วัฒนธรรมโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจและการเงิน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมุ่งหวังให้เป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจทั่วไป และสอดคล้องกับสถานการณ์สังคมและเศรษฐกิจ ณ ขณะจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาจาก รศ.ดร.บดินทร์ รัชมีเทศ อาจารย์ที่ปรึกษาการจัดทำวิทยานิพนธ์ และ ดร.กมลพรรณ แสงมหาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม กรุณาให้คำแนะนำในการปรับแก้เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์เชิงวิชาการและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจในเรื่องนี้อย่างแท้จริง ผู้จัดทำวิทยานิพนธ์ขอขอบพระคุณและคุณประโยชน์ใดๆ ที่ก่อให้เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แต่บิดามารดา ผู้มีพระคุณสนับสนุนการศึกษาไทย และบรรพคณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

พนธ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ตลอดจนผู้ให้การสนับสนุนตอบแบบสอบถามในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงประสบแต่ความสุขและเจริญด้วยธรรมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองในการดำเนินชีวิตตลอดไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิณดา แก้วแทน. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชวิศา พุ่มดนตรี.)2559(**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรชนก พลาบุญย์. (2558). **การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์(promptpay) ของรัฐบาลไทย**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Matemate. (2017). ผลวิจัยบอก คนไทยสนใจซื้อของด้วย Mobile Wallet มากขึ้น ถ้าปลอดภัยและมีโปรโมชั่น สืบค้นจาก <https://brandinside.asia/research-viza-thai-use-mobile-wallet-more> เมื่อ 10 มีนาคม 2018
- Visa. (2017). Cashless Cities: Realizing the Benefits of Digital Payments. Visa's Global Public Policy group.