

การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์
Decision to Use a Cashless Society of Business Executives
Nakhonsawan Province

สุภาภรณ์ จันแพ¹
Suphaporn Chanpae

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1. กลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี และประกอบธุรกิจอื่น ๆ และพบว่า 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ รูปแบบการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 3.95$) การยอมรับเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.90$) และการตัดสินใจทำธุรกรรม ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ 3. ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ (Keywords): ตัดสินใจ; สังคมไร้เงินสด

Received: 2023-03-08 Revised: 2023-03-22 Accepted: 2023-04-14

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคกลาง Faculty of Business Administration central university
Corresponding Author e-mail: Chanpae.ty45@gmail.com

Abstract

This study aims to study the level of Decision to Use A Cashless Society of Business Executives Nakhonsawan Province. and to study the differences between personal factors and Decision to Use A Cashless Society of Business Executives Nakhonsawan Province. and The sample population consisted of 400 People group of business executives in Nakhonsawan Province., using nonprobability sampling technique that a researcher uses to choose a sample of Accident sampling method. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used for analysis data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and One-Way ANOVA. The result of the study has found that, the sample population consisted most respondents were female, age 40-49 years old, and other business types, and found that: 1. The level of Decision to Use A Cashless Society of Business Executives Nakhonsawan Province. was at a high level. it was found that at a high level ($\bar{X} = 3.92$), lifestyle ($\bar{X} = 3.95$) technology adoption ($\bar{X} = 3.90$) and transactional decision-making ($\bar{X} = 3.90$). respectively. 2. The differences between personal factors and Decision to Use A Cashless Society of Business Executives Nakhonsawan Province. It was found that people with different gender, age, education level and business type had different opinions on the Decision to Use A Cashless Society of Business Executives Nakhonsawan Province. at statistical significance at .05

Keywords: Decision; Cashless Society

บทนำ (Introduction)

สังคมไร้เงินสด (Cashless Society หรือ Cashless Economy) เป็นคำที่ริเริ่มมาจากรางการธนาคารพาณิชย์ในช่วงยุค 1950 ที่มองว่าการใช้เงินสดในโลกอนาคตจะมีความสำคัญลดลง และจะถูกแทนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคมในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้นซึ่งต่อมาในช่วงต้นยุค 1960 ที่ปรึกษาการวางแผนเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร John Diebold ได้ออกมาเตือนว่าการเติบโตของเศรษฐกิจจะทำให้การประมวลผลเอกสารธุรกรรมทางการเงินของธนาคารเกินขีดความสามารถ และจะทำให้ต้นทุนของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ดังนั้นจึงสนับสนุนให้พัฒนาระบบการเงินใหม่ที่ไร้เงินสดมาแทนที่เพื่อลดปริมาณธุรกรรมเอกสารจากนั้นเป็นต้นมาคณะกรรมการธนาคารกลางนานาชาติ อาทิ สหรัฐอเมริกา สวีเดน แคนาดาและเบลเยียม เป็นต้น จึงได้ออกนโยบายสนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเงินสดไปสู่การใช้ระบบบัตรเครดิตและเดบิต หรือบริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในการใช้จ่ายชำระ

ค่าบริการในชีวิตประจำวันมากขึ้น รวมถึงให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งไม่รับเช็คเงินสดซึ่งได้รับผลตอบแทนจากประชาชนคนรุ่นใหม่เป็นอย่างดี โดยในปี 2563 คาดว่าประเทศสวีเดนจะเป็นประเทศแรกของโลกที่ก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดโดยสมบูรณ์ โดยจะคงเหลือธุรกรรมเงินสดเพียงร้อยละ 0.50 ของมูลค่าการชำระเงินทั้งหมดดีสำหรับประเทศอื่น ๆ อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมไร้เงินสดยังไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างสมบูรณ์เพราะประชาชนทั่วไปยังให้ความสำคัญกับเงินสดที่ถืออยู่ในมือมากกว่าการยอมรับตัวเลขบนหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงทำให้ยังมีการใช้เงินสดควบคู่ไปด้วยจนถึงปัจจุบัน (นนทกร เทิดทูลทวีเดช, 2559)

สำหรับประเทศไทย สังคมไร้เงินสดเริ่มเป็นที่กล่าวถึงมากขึ้นจากการที่ธนาคารพาณิชย์ได้พัฒนาระบบโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) สำหรับการโอนเงิน รับเงินและชำระเงินรวมถึงภาครัฐบาลและกระทรวงการคลังได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยผลักดันแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment 5 โครงการเพื่อปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศ และยกระดับประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยเริ่มจากโครงการ “พร้อมเพย์ (Promptpay)” เป็นการบริการโอนเงิน รับเงิน ที่มีค่าธรรมเนียมการโอนถูกกว่าปกติ และสามารถใช้จ่ายเพียงเลขบัตรประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์ในการทำธุรกรรมได้รวมถึงโครงการขยายเครื่องรับชำระเงินบัตรการพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์การจ่ายเบี้ยช่วยเหลือภาครัฐผ่าน E-Payment และการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องปลอดภัยของระบบเป็นต้น

ซึ่งคาดหวังว่าหากโครงการทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์จะเป็นตัวขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจที่สำคัญที่จะทำให้ประเทศสามารถเข้าสู่ระบบสังคมไร้เงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) ปัจจุบันประเทศไทยจึงอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านหรือกระบวนการก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสดตามข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยในไตรมาส 2 ปี 2562 ปริมาณการใช้ E-Payment ภาพรวมเติบโตขึ้นร้อยละ 40.20 จากช่วงเดียวกันของปี 2562 โดยบริการที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด คือ บริการโอนเงินและการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เติบโต ร้อยละ 104.20 สวนทางการโอนเงิน/ชำระเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มและการโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคารผ่านสาขาที่มีอัตราหดตัวร้อยละ 29.20 และ 22.50 ตามลำดับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2564) กล่าวว่า กระบวนการที่จะทำให้ประเทศก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสดได้ ต้องได้รับแรงหนุนจากทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนซึ่งสามารถสรุปปัจจัยหลักในการผลักดันประเทศไทยให้เข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเป็นรูปธรรม 3 ประการได้แก่ 1. การผลักดันของภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment Master Plan) ภายใต้การดำเนินโครงการ 4 โครงการได้แก่ ระบบพร้อมเพย์การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ E-Payment ภาครัฐ ผ่านการแจกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแก่ผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น 2. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการชำระเงินต่างมุ่งพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของตนเองให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดเพื่อเพิ่ม

ความสามารถในการแข่งขันและชิงส่วนแบ่งตลาดรวมถึงการเติบโตของผู้ประกอบการ Fintech ที่มีการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่องก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว 3. พฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นเข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น We are Social (2018) ได้ทำการสำรวจการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรไทยพบว่า ในปี พ.ศ. 2561 ประชากรไทยเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงถึงร้อยละ 71 รวมถึงการเข้าถึงบริการทางการเงินระบบดิจิทัลก็เติบโตอย่างก้าวกระโดดเช่นเดียวกันทั้งการใช้บริการ Mobile Banking บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และอีเอ็มวี นอกจากนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติก็เป็นอีกตัวขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยเริ่มปรับตัวและนำเอาบริการทางการเงินระบบดิจิทัลมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนซึ่งเป็นฐานนักท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยนิยมใช้ธุรกรรมแบบไร้เงินสดผ่านแอปพลิเคชัน Alipay หรือ We Chat Pay เป็นต้น

เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด คาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อหลายภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจ ที่มีต้นทุนและความเสี่ยงในการถือเงินสดลดลงเนื่องจากความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงานและความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมเงินสดจะมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยลง รวมถึงสามารถลดต้นทุนในการเบิกถอนเงินสดแต่ละครั้งและต้นทุนในการจัดเก็บเอกสารทางการเงินจำนวนมาก ๆ ได้นอกจากนี้ยังทำให้การสรุปธุรกรรมซื้อขายมีความสะดวกรวดเร็ว และมีความละเอียดมากขึ้นด้วยสำหรับภาคประชาชน เป็นการลดปริมาณการถือเงินสดโดยสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลากหลาย และมีความสะดวกในการชำระเงินมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2564)

อย่างไรก็ดี การเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ ก็อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการได้เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียความเป็นส่วนตัวทางการเงิน และความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มที่จะใช้จ่ายเกินตัวจากการถูกกระตุ้นให้เกิดความต้องการบริโภคสินค้าของผู้ประกอบการซึ่งผู้บริโภคจะสามารถทำธุรกรรมได้ง่ายเพียงแค่มือถือโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการทำธุรกรรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อเพิ่มอัตราการใช้และเพื่อประโยชน์ต่อการขยายฐานผู้ใช้บริการ E-Payment ของประเทศไทยที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัยในการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการศึกษาระบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจและในการรวบรวมข้อมูล

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ กรณีไม่ทราบจำนวน จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของดับเบิลยู. จี. คอชแรน (อกินันท์ จันตะนี, 2550 : 25 : อ้างอิงจาก Cochran. 1953. Sampling Techniques.) ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

P แทน สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ .05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว จะได้กลุ่มตัวอย่าง 384.16 คน

ดังนั้น ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) จากกลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรต้น ตัวแปรตาม

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ

- ระดับการศึกษา
- ประเภทธุรกิจ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

- การยอมรับเทคโนโลยี
- รูปแบบการดำเนินชีวิต
- การตัดสินใจทำธุรกรรม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย การยอมรับเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจทำธุรกรรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มีความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามให้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากระยะเวลาที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงที่สถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ระบาด ผู้วิจัยจึงใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามให้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ แปลผล สรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบายการประมวลผลและวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|-------------|----------------------------|
| 5 | หมายความว่า | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ระดับความคิดเห็นมาก |
| 3 | หมายความว่า | ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ความคิดเห็นมากที่สุด	ระดับคะแนน 5 คะแนน
ความคิดเห็นมาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน
ความคิดเห็นปานกลาง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
ความคิดเห็นน้อย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มากำหนดช่วงห่างของการวัดโดยใช้ค่าทางสถิติในการคำนวณหาค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อ	Max	=	คะแนนสูงสุด
	Min	=	คะแนนต่ำสุด
	N	=	จำนวนชั้น

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์สำหรับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จะใช้การทดสอบที (t-test Independent) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และทำการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยสถิติวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย (Research Results)

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด มีลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจาก 4 ปัจจัยที่กำหนดไว้ในการศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี และประเภทธุรกิจอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจทำธุรกรรม ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ภาพรวม

(n = 400)

การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การยอมรับเทคโนโลยี	3.90	0.80	มาก
รูปแบบการดำเนินชีวิต	3.95	0.82	มาก
การตัดสินใจทำธุรกรรม	3.90	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งหมด	3.92	0.80	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ รูปแบบการดำเนินชีวิต ($\bar{x} = 3.95$) การยอมรับเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.90$) และการตัดสินใจทำธุรกรรม ($\bar{x} = 3.90$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันไป พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยผลการทดสอบ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับชัยญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้

ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งสูง นพวรรณ จันทรเดช (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่มีอิทธิต่อพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะคิดต่อการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ อยู่ในระดับดี ปานานภา ชากรประดิษฐ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน การตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง อยู่ในระดับดีมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก สุธาสินี ตูลานนท์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากซึ่งแตกต่างกับภักจิรา นิลเกษม (2556) ศึกษาการยอมรับทางเทคโนโลยีที่ทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี พบว่า การตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันไป พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริหารธุรกิจ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับนพวรรณ จันทรเดช (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่มีอิทธิต่อพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบพบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ด้านระยะเวลา การเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งแตกต่างกับ ภักจิรา นิลเกษม (2556) ศึกษาการยอมรับทางเทคโนโลยีที่ทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี พบว่า การยอมรับทางเทคโนโลยี และทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วรรณพร หวลมานพ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้ง พลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้ง พลัสแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้านการตัดสินใจทำธุรกรรม ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ

เมื่อรู้สึกปลอดภัยในการธุรกรรมมีความคิดเห็นระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งการตัดสินใจของผู้ใช้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนความคิดของผู้บริโภคให้เห็นถึงประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ปรับภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันให้มีสื่อโฆษณา เช่น โปรโมชั่นส่วนลดร้านอาหาร และที่ท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดความสนใจ ของผู้บริโภค ไม่เพียงแต่มาทำธุรกรรมทางการเงิน มีการเข้ามหาร้านอาหารแนะนำแหล่งท่องเที่ยวที่น่าไป ให้แอปพลิเคชันเป็นมากกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ เป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ครบวงจร มีการสำรวจความคิดเห็นและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ความตั้งใจในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การใช้งานจริง และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้จัดทำระบบความพัฒนาและปรับการเข้าใช้งาน ให้ง่ายและมีความปลอดภัย มีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน การเข้าใช้ระบบงานให้มีความเสถียร เข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารธุรกิจในพื้นที่นครสวรรค์เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาที่ขยายพื้นที่ครอบคลุมให้มากขึ้น
 2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเพิ่มเติมและนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการตลาดจะสามารถเพิ่มจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น
- ควรมีการศึกษาเรื่องอื่น ๆ เช่น ทศนคติ ความพึงพอใจในการใช้สังคมไร้เงินสดเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชัยญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). นโยบายระบบการชำระเงิน. ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- นันทกร เทิดทูลทวีเดช. (2559). Cashless Society: เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ. สืบค้น 27 มกราคม 2563. จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/2602>
- นพวรรณ จันทรเดช. (2560). ทศนคติและองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปานนภา ชาคารประดิษฐ์. (2561). การตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.

- ภาคจิรา นิลเกษม. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคเอ็มบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). ระบบชำระเงินดิจิทัล ตัวช่วย SME ทำเงิน. สืบค้น 28 มกราคม 2563. จาก <http://bit.ly/2vqk7xE>.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Cochran, W.G., (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.