

ผลกระทบและวิธีการปรับตัวที่ผู้ประกอบการรายย่อยได้รับจากสังคมไร้เงินสด

Effects and Adaptation of Entrepreneur from Cashless Society

นางจิราพร วงศ์ศรีศาสตร์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด ในงานวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากร (Population) ที่ใช้ศึกษา เป็นร้านค้าของผู้ประกอบการรายย่อยภายในศูนย์การค้า เดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์ ตั้งอยู่ที่ 222/1398 ถนนเพชรบุรี แขวงเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 จำนวน 340 ร้านค้า เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในรูปแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ประกอบการ 3) ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ประกอบการ 4) ความคิดเห็น เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้งานธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดและการรับรู้ต่อการใช้บริการบน Mobile application มีความสัมพันธ์กับสภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันแนวคิดที่ว่า การรับรู้ที่จะก่อให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีและการจะตัดสินใจว่าจะใช้เทคโนโลยีนั้นหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีและทัศนคติต่อการใช้งาน

คำสำคัญ (Keywords)

การปรับตัว คือ การที่บุคคลต้องปรับตัวไปตามสภาวะที่เกิดจากความกดดันของครอบครัว หรือการกดดันจากด้านสภาพแวดล้อม ทำให้บุคคลไม่สามารถดำรงอยู่ได้ เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ผู้ประกอบการรายย่อย หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มและดำเนินธุรกิจเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง ยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อหวังผลประกอบการที่จะได้มาจากผลสำเร็จทางธุรกิจ โดยผู้ประกอบการรายย่อยจะเป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย

สังคมไร้เงินสด (Cashless society หรือ Cashless economy) เป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด หรือสังคมเศรษฐกิจที่ไม่นิยมถือเงินสด) สังคมที่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ใช้เงินสด

บทนำ

การทำธุรกิจค้าขายในโลกธุรกิจการค้าตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน ก็เพื่อแสวงหาผลกำไรที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน ธุรกิจการค้าขายส่วนใหญ่เริ่มจากกิจการภายในครอบครัว แล้วขยายออกไปเป็นการค้าขายในระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล ระดับจังหวัด ระดับประเทศ และทำการค้าขายระหว่างประเทศ การประกอบธุรกิจจะเป็นการซื้อขายสินค้า การผลิตสินค้า หรือการให้บริการ ต้องมีการเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยอาศัยเงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนมาโดยตลอด แต่ด้วยสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ตลอดจนนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงแนวทางส่งเสริมและการผลักดันของนโยบายภาครัฐตาม สภาพความเป็นอยู่และปัจจัยพื้นฐานของแต่ละประเทศ ทำให้การทำธุรกิจและธุรกรรมการค้าต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากมาย ผู้ประกอบการรายย่อยในปัจจุบันต่างได้รับผลกระทบจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ปัญหาในเรื่องของสถานที่ในการดำเนินธุรกิจ ปัญหาการขาดความรู้ทางบัญชีและกฎหมาย ปัญหาการขาดทุนทรัพย์และกระแสเงินสดหมุนเวียนในกิจการ ปัญหาการขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ปัญหาในเรื่องของการขาดความสัมพันธ์ในสังคมธุรกิจหรือขาดความสามารถในการใช้ Social Media อย่างถูกวิธี

ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ ปัญหาคุณภาพของสินค้าและการขาดความน่าเชื่อถือในสินค้าหรือบริการ

เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจได้รับผลกระทบจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องหันมาหากกลยุทธ์และแนวทางใหม่ ๆ ที่จะสร้างความได้เปรียบทางการค้าขาย การให้บริการแก่ลูกค้า แสวงหาโอกาสในการแข่งขันและการลงทุน ทั้งนี้เพื่อรักษากิจการและผลประโยชน์ของตนให้อยู่รอดในการแข่งขันในโลกปัจจุบัน เช่น เพิ่มช่องทางการซื้อขายสินค้าในโลก online การโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง Internet การจัดส่งสินค้าโดยอาศัยธุรกิจการขนส่งสินค้าที่กำลังขยายตัวอย่างมากในปัจจุบัน เป็นต้น จนการทำธุรกรรมเหล่านี้ถูกเรียกขานว่าเป็นการทำ e-business หรือ e-commerce

การทำธุรกรรมการค้าแบบ e-commerce การซื้อขายสินค้าและบริการ การโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เป็นการลดบทบาทขององค์ประกอบทางธุรกิจลง ซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า E-Banking (Internet Banking, Online Banking, Electronic Banking หรือ Cyber Banking) ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการโอนเงิน เช็คยอดเงิน ชำระค่าบริการเครดิต ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ ขอสินเชื่อ आयัตบัตร เปลี่ยนแปลงที่อยู่ ดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง ฯลฯ ผ่านทางคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคารด้วยตนเอง ไม่ต้องเข้าคิว และสามารถทำได้ทุกวันทุกเวลา (บางรายการจำกัดช่วงเวลา)

นอกจากนี้การทำธุรกรรมทางการเงินที่ใช้เงินสด จะเปลี่ยนเป็นการโอนชำระเงินผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างคอมพิวเตอร์หรือ Smart Phone แทน ระบบนี้เรียกว่า e-Payment หรือ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System) จุดเด่นของระบบ e-Payment คือ สามารถสั่งจ่ายและรับชำระเงินเข้าบัญชีได้สะดวก ยั่งยืน สามารถตรวจสอบยอดเงินได้แบบ Real-time สามารถลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล มีการจัดส่งข้อความยืนยันการทำรายการเงินเข้า-ออกโดยทันทีที่มีรายการเกิดขึ้นเสร็จสมบูรณ์ รวมไปถึงสามารถเปลี่ยนแปลงบัญชีที่ผูกไว้ได้ตลอดเวลา การทำธุรกิจการค้าแบบ e-commerce ได้รับความนิยมมากขึ้นตามลำดับ เพราะเป็นช่องทางให้กับผู้ประกอบการที่มีเงินทุนไม่มากนักในการจะทำตลาดขายสินค้าหรือบริการของตนเองได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การทำธุรกรรมทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการและบริการธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด (FinTech)

เทคโนโลยีนี้ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์และสถาบันทางการเงินหลายแห่งได้แข่งขันสร้าง application ต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของตน ในด้านความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน การกรอกเอกสาร การกู้ยืมเงิน การขอ Statement ต่างๆ เป็นต้น โดยธนาคารและสถาบันการเงินเหล่านี้ ถือได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่ให้บริการรับฝากเงิน โอนเงิน ให้บริการเงินกู้ และแลกเปลี่ยนเงินตราของสกุลเงินต่างๆ โดยนำเงินที่รับฝากไปลงทุนในธุรกิจต่างๆ ที่น่าสนใจ (กิตติพัฒน์ แสนทวีสุข, 2558) ซึ่งในแต่ละประเทศจะมีการจัดตั้งธนาคารแห่งชาติ เพื่อควบคุมกำกับดูแลธนาคารในประเทศของตนให้มีมาตรฐานและระบบป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและทำหน้าที่ปรับมูลค่าของเงินตราในประเทศ ถือได้ว่าธนาคารเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการนำนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ มาใช้ในวงการธุรกิจและส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือลูกค้าของธนาคารต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีและประเภทของบริการที่ธนาคารกำหนดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารมักจะสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ นำมาให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อความสะดวกรวดเร็วของการทำธุรกรรมทางการเงิน การให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ตลอดจนความปลอดภัยต่อทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของธนาคาร

นอกจากการพัฒนา application หรือนวัตกรรมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์และสถาบันทางการเงินต่างๆ แล้ว ทางภาครัฐยังให้การสนับสนุนทั้งด้านนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินมาใช้งานด้วย ซึ่งเป็น

ผลักดันให้ National e-payment สามารถเกิดขึ้นได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประมวพทในการให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดทั้งสิ้น

หากกล่าวถึงการใช้เงินสดในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการหรือผู้รับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารส่วนใหญ่แทบจะไม่ได้จับเงินสดกันเลย เพราะหลังจากเงินถูกโอนเข้าบัญชีเงินฝากแล้ว การหักเงินไปชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ จะถูกดำเนินการตัดจากบัญชีแบบอัตโนมัติ การชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ หรือการผ่อนชำระหนี้ การโอนเงินชำระค่าสินค้า ล้วนแล้วแต่สามารถจัดการได้เพียงปลายนิ้วผ่านทางมือถือทั้งสิ้น การซื้อสินค้าก็นิยมใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแทบจะไม่ได้จับเงินสดเลย ไม่ใช่ไม่มีเงิน แต่เพราะพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนไป เหมือนเป็นการเริ่มเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) หรือสังคมที่คนไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว ก็สามารถจับจ่ายใช้สอยได้

จากสถิติการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) ในช่องทางต่างๆ ตั้งแต่ปี 2556-2560 จะเห็นว่า การโอนเงินและการชำระเงินมีมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งปริมาณธุรกรรมและมูลค่า ถ้ารวมการทำธุรกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทั้งประเทศ เมื่อปี 2560 จะมีมูลค่า 341.14 ล้านล้านบาท ขณะที่ประชาชนคนทั่วไปมีรายการโอนเงินและชำระเงินผ่านระบบชำระเงินทะเล 4,163 ล้านล้านบาท

แม้ว่าดูเหมือนการทำธุรกรรมการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์นี้จะเป็นจำนวนที่มากมายมหาศาลแล้ว แต่ยังถือว่าเป็นจำนวนที่ห่างไกลจากอีกหลาย ๆ ประเทศ เพราะจากการที่ MasterCard Advisors ได้สำรวจพบว่า ประชาชนหลายประเทศมีการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสดเกินกว่า 50% ไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็น ราชอาณาจักรสวีเดน ประเทศแรกที่เข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้สำเร็จ, ราชอาณาจักรเบลเยียม, สาธารณรัฐอินเดีย, สาธารณรัฐสิงคโปร์, สาธารณรัฐฝรั่งเศส, แคนาดา, สาธารณรัฐเกาหลี, ราชอาณาจักรเดนมาร์ก และสาธารณรัฐประชาชนจีนที่จำนวนการชำระเงินผ่าน Mobile Payment มีการเติบโตที่รวดเร็วมาก มีการใช้งานอย่างครอบคลุมธุรกิจหลายภาคส่วน โดยเฉพาะการจ่ายเงินผ่าน QR code ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยมียอดการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันทางการเงินไปแล้วเกือบ 600 ล้านครั้ง ยิ่งไปกว่านั้นในการสำรวจนี้ยังแสดงให้เห็นอีกว่า ประเทศไทยอยู่ในช่วงเริ่มต้นที่จะเข้าสู่สังคมไร้เงินสด และมีสัดส่วนการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด เพียงแค่ 2% ของการชำระเงินทั้งหมด

นอกจากวิวัฒนาการต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าเรากำลังมุ่งไปสู่สังคมไร้เงินสดแล้ว ยังมีกลไกสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น นั่นก็คือ เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งหมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือที่เรียกว่าเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สามารถตอบโจทย์การทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีการนำ Digital Technology ที่เรียกว่า “FinTech” (Financial Technology) ผ่านระบบ online มาใช้งาน ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการทางธุรกรรมการเงินได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere Anytime) และมีค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่ลดลง โดยเฉพาะเมื่อปลายเดือนมีนาคม พ.ศ.2561 ที่ผ่านมา ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ซึ่งจะเป็นตัวเร่งให้เกิดสังคมไร้เงินสดเร็วยิ่งขึ้น

FinTech เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ถูกผลิตขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคไม่ต้องยึดติดกับการทำธุรกรรมที่จำกัดอยู่เพียงเงินสด เช็ค บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารเท่านั้น แต่ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมผ่านคอมพิวเตอร์และ Smart Phone ส่วนตัวได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงินอย่างระบบธนาคารอีกต่อไป แม้ FinTech จะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ แต่บทบาทของ FinTech ได้มีการใช้งานมาแล้วหลายปี ตัวอย่างของ FinTech แบบเดิม (Traditional FinTech) ที่ยังมีใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เช่น ATM, Internet Banking, Mobile Banking ตู้กดเติมเงินโทรศัพท์มือถือ การซื้อขายหุ้นออนไลน์ เป็นต้น

กิจกรรมของ FinTech ที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ประกอบการในปัจจุบัน ได้แก่ **FinTech Payments/Transfers** เป็นบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทาง Digital (e-payment) ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดแนวคิด FinTech ที่มีจุดเด่นในด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด/บัตรเครดิต/บัตรเดบิตหรือโอนผ่านบัญชีธนาคารเพื่อชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ ทำให้การซื้อขายสินค้า online (E-commerce) มีความคล่องตัวมากขึ้น **FinTech Investments** เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบ Online โดยการนำเทคโนโลยี Robo-Advisor ที่มีการใช้ AI (Artificial Intelligence) เข้ามาเรียนรู้พฤติกรรมการลงทุนของลูกค้านำไปวิเคราะห์จากข้อมูลสถิติการลงทุนที่ผ่านมาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ตรงความต้องการของลูกค้าและเป็นการลงทุนที่ปลอดภัย **Peer-to-Peer Lending** เป็นการให้กู้ยืมเงินโดยตรงระหว่างผู้กู้กับผู้ให้กู้ผ่าน Online Platform โดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงินอย่างธนาคารหรือสถาบันการเงิน ตัวอย่างผู้ให้บริการได้แก่ Kplus และธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นต้น และ **Marketplace Lending** เป็นการสนับสนุนเงินทุนระยะสั้น เพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนโดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ในแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการ เป็นต้น

ปัจจุบัน ประเทศไทยเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ตั้งแต่ภาครัฐได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งเป็นการผลักดัน ระบบที่จะมารองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือมาใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม ภาครัฐจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปีพ.ศ. 2558 และโครงการ National e-Payment เริ่มเปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่ ระบบรับและโอนเงิน Prompt Pay (บริการรับเงินและโอนเงินแบบใหม่ เพียงใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ แทนเลขที่บัญชีธนาคาร ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ทางธนาคารเปิดให้ใช้บริการ ช่วยให้การรับเงินและโอนเงินเป็นเรื่องง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น) การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการ e-Payment ของภาครัฐ บริการ Prompt Pay ถือเป็นโครงการแรกในยุทธศาสตร์ National e-Payment ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งประชาชนและภาครัฐในการโอนเงินระหว่างบัญชีและเกี่ยวกับการคืนเงินภาษีแก่ประชาชน ซึ่งเปิดตัวเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559

การจะใช้บริการ Prompt Pay ผู้ที่จะใช้บริการต้องใช้บัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งผู้ให้บริการสามารถผูกบัญชีกับบริการ Prompt Pay ได้สูงสุดเพียง 4 บัญชี และยังสามารถผูกกับหมายเลขบัตรประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถผูกกับเบอร์มือถือสูงสุดไม่เกิน 3 เบอร์ ในขณะที่บัตรประชาชนจะสามารถผูกกับบัญชีธนาคารได้เพียงบัญชีเดียว

การโอนเงินผ่านทางบริการของ Prompt Pay นั้นสามารถทำได้เพียงแจ้งหมายเลขบัตรประชาชน หรือแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มือถือของปลายทางที่จะโอน บริการนี้ดำเนินการโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง ได้ร่วมมือพัฒนาขึ้น เพื่อสนับสนุนระบบการชำระเงินแบบ Any ID ภายใต้โครงการ National e-Payment การกำหนดกฎระเบียบการโอนเงินและค่าธรรมเนียมนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคาร (Online Retail Funds Transfer: ORFT) เมื่อปี 2558 ซึ่งการโอนผ่านสาขา เคาน์เตอร์เอ็ม อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั้งหมด 235 ล้านรายการ มูลค่ารวม 1.81 ล้านล้านบาท หรือเฉลี่ย 7,700 บาท/รายการ ซึ่งคำนวณเป็นค่าธรรมเนียมที่คนไทยต้องจ่ายไปประมาณ 6,134 ล้านบาท แต่เมื่อนำระบบ e-Payment มาใช้ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินจะถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกธนาคาร

นอกจากประชาชนสามารถโอนเงินและชำระเงินระหว่างกันได้สะดวกขึ้นแล้ว ภาครัฐก็จะรับจ่ายเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้รัฐจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อนและโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค ไม่ใช่แค่ประชาชนคนทั่วไป

เท่านั้นที่ได้ประโยชน์จาก “สังคมไร้เงินสด” แต่ยังคงช่วยให้ประเทศสามารถประหยัดเงินไปได้มาก นายศ กิมสวัสดิ์ ประธานสำนักระบบการชำระเงิน สมาคมธนาคารไทย กล่าวว่า ในแต่ละปีประเทศไทยมีต้นทุนในการบริหารจัดการเงินสดประมาณ 1 แสนล้านบาท แต่หากคนไทยลดปริมาณการใช้เงินสดลงได้ 30% จะช่วยให้ประเทศไทยประหยัดเงินได้ประมาณ 3 - 4 หมื่นล้านบาท

สำนักนโยบายระบบการเงินและสถาบันการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ระบุว่า National e-Payment จะทำให้ประเทศไทยประหยัดต้นทุนได้ ประมาณ 7.5 หมื่นล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการพกเงินสดและหันมาใช้การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ขณะที่ภาคการธนาคารจะประหยัดต้นทุนประมาณ 3 หมื่นล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการพิมพ์ธนบัตร การบริหารจัดการเงินสดและเช็ค และต้นทุนค่าเสียโอกาสของเงินสดที่เก็บไว้ในศูนย์จัดการเงินสด ภาคธุรกิจประหยัดต้นทุนประมาณ 4.5 หมื่นล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการบริหารจัดเก็บเงินสดและเช็ค และการพิมพ์และจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษี

แต่ทุกวันนี้ แม้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรพลาสติกทั้งบัตรเครดิตและบัตรเดบิต สามารถทำได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น จนทำให้มูลค่าและปริมาณการใช้บัตรพลาสติกเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ในปี 2560 มีมูลค่าถึง 14.25 ล้านล้านบาท แต่ถ้ามองเฉพาะการใช้บัตรเดบิตซึ่งเหมาะที่จะมาทดแทนเงินสดมากที่สุด กลับมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตเพียงเล็กน้อยหรือประมาณ 9% ของมูลค่าการใช้บัตรพลาสติกเท่านั้น ส่วนหนึ่งคงเป็นเพราะผู้ใช้บัตรไม่เคยชินที่จะใช้บัตรเดบิตในการรูดซื้อสินค้า และไม่มั่นใจว่าจะถูกมิชชันชีพขโมยข้อมูลในบัตรไปดูเงินในบัญชีเงินฝากได้หรือไม่ อีกทั้งเมื่อเกิดความผิดพลาดในการชำระเงินด้วยบัตรเดบิต เจ้าของบัญชีก็ว่าจะได้รับเงินคืนเข้าบัญชีต้องใช้เวลา 2 - 3 เดือน เพราะฉะนั้นจึงเลือกใช้บัตรกดเงินสดไปชำระเงินมากกว่าที่จะใช้บัตรเดบิตจ่ายชำระค่าสินค้า

ขณะที่ร้านค้าเองก็ไม่ประสงค์รับชำระด้วยบัตรพลาสติกเช่นกัน (ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต หรือ บัตรเดบิต) เพราะการรับชำระด้วยบัตรพลาสติกทำให้ร้านค้ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้ตู้เครื่อง ซึ่งหากเป็นเครื่อง EDC อาจมีทั้งค่าแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายเดือน เดือนละ 500-1,000 บาท (หรือมีเงื่อนไขให้รักษายอดขายตามที่กำหนด) แต่ถ้าเป็น mPOS จะมีค่าธรรมเนียมแรกเข้า 2,500 บาท บวกกับค่าธรรมเนียมธนาคาร โดยธนาคารหรือบริษัทเจ้าของเครื่องรูดบัตรจะคิดค่าธรรมเนียมประมาณ 2.5 - 3% ของยอดเงินที่ชำระผ่านเครื่องรูดบัตร ร้านค้าบางแห่งจึงเลือกที่จะไม่รับบัตร หรือ กำหนดยอดซื้อขั้นต่ำสำหรับการจ่ายด้วยบัตร หรือ ให้ส่วนลดมากกว่าถ้าชำระเป็นเงินสด แต่ภายในปีนี้นี้หน่วยงานราชการและนิติบุคคลต้องติดตั้งอุปกรณ์รับชำระทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่อง EDC เครื่องรูดบัตรมือถือ (mPOS) และ Mobile Application มากขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจจะมีมาตรการจูงใจให้ประชาชนใช้บัตรและกระตุ้นให้ร้านค้ารับบัตรมากขึ้น ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถรับชำระด้วยบัตรพลาสติกได้ง่ายขึ้นและต้นทุนถูกลง

ปัจจุบัน การที่เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด (สังคมไร้เงินสด) ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ การสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี การใช้บริการบัตรเครดิตและบัตรเดบิต การหาแหล่งเงินทุนต่างๆ บน Internet Banking และ Mobile Banking และบริการต่างๆ ไป ทำให้ผู้ใช้งานและผู้ประกอบการมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการทางการเงิน และมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งภาครัฐก็ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ โดยการออกกฎหมายและมาตรการช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปหันมาใช้บริการกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินนี้

จากสภาพดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมทางการเงินในวงการธุรกิจเป็นอย่างมาก ตามแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบที่ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นจากมนุษย์หรือธรรมชาติ ทั้งทางกายภาพ (Physical) และนามธรรม (Abstracts) เมื่อสิ่งนั้นเกิดขึ้นทำให้คุณภาพชีวิตที่อยู่ในระยะนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง นิสาลท ทองแย้ม (อ้างถึงใน พิเชษฐ คนชื่อ, 2557, หน้า 8) หรืออาจหมายถึงผลของการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นผลที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน หรือ อนาคตก็ได้ (อำนาจ วงษ์พานิช, 2549, หน้า 15) หรือเป็นผลที่ได้จากผลงาน ผลผลิต ผลประโยชน์ ในระดับประถม (Primary

Effect) ของแผนงานหรือโครงการ (อนันต์ เกตุวงศ์, 2541, หน้า 14) หรือเป็นผลของการดำเนินกิจกรรมของมนุษย์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม (ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ, 2542, หน้า 10)

ทั้งนี้ ผลกระทบนี้จะส่งผลได้ทั้งด้านบวกหรือด้านลบ หรือจะส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ใช้กลุ่มเป้าหมายก็ได้ (อำนาจ วงษ์พานิช, 2549, หน้า 15; อนันต์ เกตุวงศ์, 2541, หน้า 14) ซึ่งผลกระทบนี้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม (อำนาจ วงษ์พานิช, 2549, หน้า 15) โดยอาจแยกตามประเภทของขนาด คือระดับกระทบน้อยจนถึงระดับกระทบมาก และแยกตามประเภทของระยะเวลาของผลกระทบซึ่งมีทั้งผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาว (ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ, 2542, หน้า 10) นอกจากนี้ ผลกระทบอาจแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้อีก แบ่งตามเนื้อหาจากผลกระทบด้านการบริหาร สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง แบ่งตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากผลกระทบที่ขึ้นกับทั้งความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์และไม่ขึ้นกับความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ หรือตามทิศทางของผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ Thomas R. Dye (อ้างถึงใน พิเชษฐ คนชื้อ, 2557, หน้า 8)

จากแนวคิดเรื่องผลกระทบดังกล่าว สรุปได้ว่า ผลกระทบหมายถึงการเกิดขึ้นของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ส่งผลต่อบุคคลหรือกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการสัมผัสหรือพฤติกรรม ที่มีผลต่อสภาวะการดำเนินการทั่วไปและส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม โดยผลกระทบนี้จะส่งผลให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ต้องศึกษาเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ดำรงอยู่ในสังคมได้ต่อไป

การพัฒนาและนำเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินมาใช้ ทำให้ระบบธนาคารแบบเดิมต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการแก่ลูกค้า การทำธุรกรรมทางการเงินถูกปรับเปลี่ยนมาทำบนเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะ Smart Phone ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้ธุรกรรมทางการเงินมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การปรับเปลี่ยนวิธีการทางธุรกรรมทางการเงินนี้ ทำให้สินค้าบริการที่ธนาคารออกแบบเพื่อให้บริการแก่ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ประกอบการรายย่อยจะได้รับผลกระทบในการดำเนินธุรกิจและการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยต้องเผชิญกับปัญหา และเพื่อที่จะอยู่รอดในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ได้ นั้น ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องเรียนรู้กับการทำธุรกรรมทางการเงินในสังคมไร้เงินสดและปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจของตนเองให้สอดคล้องกับสังคมไร้เงินสดให้ได้

การที่จะให้ผู้ประกอบการรายย่อย ยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด หรือ การยอมรับที่จะใช้สังคมไร้เงินสด ผู้ประกอบการรายย่อยจะต้องมีการศึกษาทำความเข้าใจกับการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นผ่านทางกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะเริ่มต้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกมากระทบสัมผัสกับประสาทสัมผัสต่างๆ (Sensation) ข้อมูลที่ประสาทสัมผัสรับได้จะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนข้อมูลจากความทรงจำเดิม (Memory) ที่ประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะแปลความหมายออกมาเป็น ความรู้ ความเข้าใจ (Cognition) โดยอาศัยภูมิปัญญาและประสบการณ์เดิม และจะส่งผลออกมาเป็นการโต้ตอบ (Action) ในที่สุด Donal H. McBurner and Virginia B. Collings (อ้างถึงใน Phillip Kotler, 1997)

เมื่อผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นแล้ว การที่ผู้ประกอบการจะยอมรับที่จะใช้งานธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีและเล็งเห็นประโยชน์ที่จะได้รับการทำธุรกรรมในสังคมไร้เงินสดนั้นๆ ด้วย ซึ่ง Aggelidis and Chatzoglou (2016) ได้กล่าวว่า การรับรู้ที่จะสามารถก่อให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีนั้น สามารถเกิดได้จากปัจจัยหลัก 2 ประการได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness) ที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และหากมีการใช้เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีนี้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Agarwal & Prasad, 1999; Davis et al., 1989; Jackson et al., 1997; Venkatesh, 1999) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) โดยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีนี้ จะเกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นและ

เป็นเป้าหมายที่จะใช้ โดยเทคโนโลยีนั้นต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าถึงมาก (Davis, 1989) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้เทคโนโลยีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้เทคโนโลยี โดยส่งผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Agarwal & Prasad, 1999; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Jackson, Chow & Leitch, 1997; Venkatesh, 1999)

นอกจากนี้ Davis F.D.(1989) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีไว้ในทฤษฎี TAM (Technology Acceptance Method) ว่า การจะตัดสินใจว่าจะใช้ Technology นั้นหรือไม่ นอกจากอิทธิพลของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness) แล้ว ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ด้วยเช่นกัน นั่นก็คือ ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward use) ซึ่งทศนคติของผู้ใช้งานนี้ เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หากผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ด้วย Ajzen & Fishbein (อ้างถึงในสิงหะ ฉวีสุข และ สุันททา วงศ์จตุรภัทร, 2555)

จะเห็นได้ว่าในการตัดสินใจใช้งานธุรกรรมใดธุรกรรมหนึ่ง ผู้ประกอบการจะเลือกใช้บริการธุรกรรมที่มีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ได้ผลลัพธ์จากการทำธุรกรรมที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เลือกใช้บริการ เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness), การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) และ ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward use) ดังที่ Aggelidis and Chatzoglou (2016) และ Davis F.D.(1989) ได้อธิบายไว้นั่นเอง

นอกจากนี้ ยังมีคำอธิบายของ Davis, F.D. ใน ทฤษฎี TAM (A Technology Acceptance Model) ปี ค.ศ. 1989 ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ.2000 Davis, F.D. ได้ร่วมกับ Venkatesh,V. พัฒนาต่อยอดทฤษฎีจาก TAM เป็น TAM2 (A Technology Acceptance Model 2) โดยเนื้อหาของทฤษฎี TAM 2 จะขยายความจากทฤษฎี TAM เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมีการเพิ่มตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

กล่าวคือ นอกจาก การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness), การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) และ ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward use) แล้ว อิทธิพลของสังคม (Social Influence) ที่หมายถึง การกระทำโดยคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดหรือความรู้สึกของคนอื่น Fishbein & Ajzen (อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุันททา วงศ์จตุรภัทร, 2555; Venkatesh, Morris,& Davis, 2003) และความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ซึ่งหมายถึงความตั้งใจที่ผู้ใช้จะพยายามใช้งานและความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะยอมรับและมีทำที่ที่จะใช้งานต่อไปในอนาคต ก็มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้งานด้วยเช่นกัน

จากทฤษฎี TAM 2 (A technology acceptance model 2) ดังกล่าว เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด จะเห็นได้ว่าการที่ผู้ประกอบการรายย่อย จะยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด (สังคมไร้เงินสด) ได้นั้น นอกจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีนี้แล้ว อิทธิพลของสังคมจะเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ และการที่รัฐให้การสนับสนุนและผลักดันให้ผู้ประกอบการรายย่อยนำเทคโนโลยีนี้มาใช้แทนเงินสด จึงถือได้ว่าเป็นอิทธิพลของสังคมที่มีบทบาทอย่างมากและเพียงพอที่ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องนำไปพิจารณาการจะปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน จำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการ เพื่อสนับสนุนให้เกิดความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับและมีทำที่ที่จะใช้งานเทคโนโลยีนี้ต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดการยอมรับ จำเป็นจะต้องให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อนำเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด (สังคมไร้เงินสด) ไปใช้ โดยเน้นไปที่แรงจูงใจทางอารมณ์ (Hedonic motivation) และ มูลค่าราคา (Price value)

แรงจูงใจทางอารมณ์ (Hedonic motivation) หมายถึง ความสนุกหรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี ในส่วนของผู้ประกอบการ นับว่าแรงจูงใจทางอารมณ์นี้เป็นปัจจัยสำคัญในการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Venkatesh et al., 2012) แรงจูงใจทางอารมณ์นี้จัดอยู่ในฐานะตัวช่วยในการสร้างรูปแบบใหม่ของการใช้เทคโนโลยีทำธุรกรรมทางการเงิน (Financial Technology), การชำระเงินผ่านมือถือ (mobile payment) ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจและนำไปสู่การยอมรับ และแรงจูงใจทางอารมณ์นี้ก็ส่งอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินด้วย

มูลค่าราคา (Price value) หมายถึง ทักษะการคิดเปรียบเทียบของผู้บริโภค (consumer's cognitive trade-off) ในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีและค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนี้มีความสำคัญต่อผู้บริโภค ในขณะที่มูลค่าราคานั้นมีความสำคัญยิ่งกว่า แต่การรับรู้ถึงค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้เทคโนโลยีนั้นไม่ได้มีความสำคัญเทียบเท่ากับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีและมูลค่าราคา (Venkatesh et al., 2012) ดังนั้น มูลค่าราคาจึงส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน อีกทั้งยังส่งอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินด้วยเช่นกัน

นอกจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีแบบ TAM Venkatesh et al. (2012) ก็ได้นำเสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT2) เพื่อให้สามารถอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม และเพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในงานวิจัยได้

ทฤษฎีรวมๆ นี้เป็นทฤษฎีที่ต่อยอดมาจากหลายๆ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) เพื่อพยายามแก้ปัญหาข้อจำกัดที่พบในทฤษฎีก่อนๆ อาทิ ทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA), ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB), แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM)

โดยทฤษฎีรวมๆ นี้จะศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) มีปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ได้แก่

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้

ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) คือ การรับรู้ถึงความยากง่ายของการใช้งาน

อิทธิพลของสังคม (Social Influence) คือ การที่แต่ละบุคคลรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความเชื่อของคนในสังคมที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) คือ ความเชื่อที่บุคคลเชื่อว่า โครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะสามารถช่วยส่งเสริมหรือช่วยให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้นได้

แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) คือ ความสนุกหรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี

มูลค่าราคา (Price Value) คือ ความรู้และทักษะการคิดเปรียบเทียบของผู้บริโภคเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ประโยชน์นั้น

ความเคยชิน (Habit) คือ การที่บุคคลมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติ สืบเนื่องจากสิ่งที่เคยเรียนรู้และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอมาในอดีตจนกลายเป็นความเคยชิน

สำหรับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ Neal E. Miller and John Dollard's (1941) ได้เขียนถึงทฤษฎีการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ แรงขับ สิ่งเร้า การตอบสนอง และการเสริมแรง โดยอธิบายไว้ว่า

แรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นความพร้อมที่จะเรียนรู้ของบุคคล ทั้งสมอง ระบบประสาทสัมผัสและกล้ามเนื้อ แรงขับและความพร้อมเหล่านี้จะก่อให้เกิดปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมที่จะชักนำไปสู่การเรียนรู้

สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวการที่ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมตอบสนองออกมา ในสภาพการเรียนการสอน สิ่งเร้าจะหมายถึงครู กิจกรรมการสอน และอุปกรณ์การสอน ต่าง ๆ ที่ครูนำมาใช้

การตอบสนอง (Response) เป็นปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมาเมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งส่วนที่สังเกตเห็นได้และส่วนที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การเคลื่อนไหว ท่าทาง คำพูด การคิด การรับรู้ ความสนใจ และความรู้สึก เป็นต้น

การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นการให้สิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอันมีผลในการเพิ่มพลังให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองเพิ่มขึ้น การเสริมแรงมีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของบุคคลเป็นอันมาก

นอกจากนี้ กระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และพฤติกรรมอย่างถาวร Crow (1948) ได้ให้ลำดับขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่

ประสบการณ์ (Experience) บุคคลปกติจะมีประสบการณ์ส่วนใหญ่ที่เข้าใจกัน คือประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งหมายถึงการรับรู้ด้วย ตา หู จมูก ลิ้นและผิวหนัง ประสาทสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ ซึ่งเป็นเสมือนช่องทางที่บุคคลจะได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ถ้าไม่มีประสบการณ์เหล่านี้แล้ว บุคคลจะไม่มีโอกาสรับรู้หรือมีประสบการณ์ใดๆ เลย ซึ่งก็เท่ากับว่า บุคคลนั้นไม่สามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใด ๆ ได้ ประสบการณ์ต่างที่บุคคลได้รับนั้นย่อมจะแตกต่างกัน บางชนิดก็เป็นประสบการณ์โดยตรง บางชนิดก็เป็นประสบการณ์ทางอ้อม บางชนิดเป็นประสบการณ์รูปธรรม และบางชนิดก็เป็นประสบการณ์นามธรรม

ความเข้าใจ (Understanding) เมื่อบุคคลได้ผ่านประสบการณ์หนึ่งมาแล้วและสามารถจดจำประสบการณ์นั้นได้ จากนั้นจะเกิดการตีความหมายจากประสบการณ์ที่ได้รับ (concept) ซึ่งกระบวนการนี้จะเกิดที่สมอง สัญญาณที่สมองได้รับ (percept) จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับความทรงจำที่มีอยู่เดิม (retain) กระบวนการนี้เรียกว่า “ความเข้าใจ” บุคคลแต่ละคนจะเข้าใจประสบการณ์ที่ตนรับรู้ได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นสามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมานำไปจัดระเบียบ (organize) วิเคราะห์ (analyze) และทำการสังเคราะห์ (synthesis) จนสามารถหาความหมายอันแท้จริงของประสบการณ์นั้นได้

ความนึกคิด (Thinking) ถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะเกิดขึ้นในสมอง โดยความนึกคิดที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของการเรียนรู้อย่างแท้จริง

สำหรับตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร คือ เพศ (Gender), อายุ (Age) และประสบการณ์ (Experience) จะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) มูลค่าราคา (Price Value) และความเคยชิน (Habit) ทั้งนี้ตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร ด้านประสบการณ์ (Experience) จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ผ่านปัจจัยความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน UTAUT2 ข้างต้น จะเห็น

ได้ว่าปัจจัยที่กำหนดการยอมรับของผู้ใช้และพฤติกรรมการใช้ จะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อความตั้งใจและ/หรือพฤติกรรมการใช้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี การที่บุคคลใดจะยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ทั้งการรับรู้และเรียนรู้กับผลกระทบนั้น รวมทั้งความคิด ทศนคติ ความรู้สึก พฤติกรรม ประสบการณ์ สภาวะแวดล้อมต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ผลการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือไม่รับของแต่ละบุคคลอาจจะไม่เหมือนกัน แม้ว่าการรับรู้และการเรียนรู้จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

นอกจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีแล้ว การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ ในการตัดสินใจยอมรับที่จะใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ ก็เป็นสิ่งที่จำเป็น Coleman & Bernard (อ้างถึงใน ไวลภรณ์ สุตภูมิ, 2557) ได้กล่าวว่า การปรับตัว คือ ความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และความต้องการของตนเอง ดังจะเห็นได้จากแนวคิดและทฤษฎีของ Roy (อ้างอิงจาก Roy & Andrews, 1999, The Roy's Adaptation Model, Stamford: Appleton & Lange) ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีการปรับตัวว่า “การปรับตัวและวิธีการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัว เมื่อบุคคลประสบกับเหตุการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การปรับตัวของบุคคลนั้นจะเกิดขึ้นด้วยความคิดและการรับรู้ทางปัญญาของบุคคลนั้น จะมีการบูรณาการระหว่างตัวบุคคลกับเหตุการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง”

Roy ให้แนวคิดไว้ว่า “การปรับตัวของบุคคลเป็นเหมือนองค์กรรวม ที่ประกอบด้วย การนำเข้า (Input) การจัดการรับมือ (Coping Process) การแสดงออก (Output) และกระบวนการย้อนกลับ (Feedback Process) เมื่อมีสิ่งรบกวนกระทบจะเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ทำให้เข้าสู่กระบวนการปรับตัว โดยผ่านการจัดการรับมือที่ต้องอาศัยการควบคุมและการไตร่ตรอง ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมปรับตัวออกมา ผลจากการปรับตัวจะมีทั้งการปรับตัวได้และปรับตัวไม่ได้ โดยผลลัพธ์ที่ได้จะถูกกระบวนการย้อนกลับไปเป็นสิ่งที่นำเข้าไปพัฒนาการปรับตัวให้เหมาะสมต่อไป ความสามารถและระยะเวลาในการปรับตัวของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยของความรุนแรงจากสิ่งรบกวนและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล”

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ การชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์ การเกิดสังคมไร้เงินสด ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนกระบวนการความคิดให้เข้ากับสังคมไร้เงินสดอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีเพียงผู้ประกอบการรายย่อยที่สามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงกระบวนการความคิดของตนได้เท่านั้นที่จะสามารถดำรงอยู่และพัฒนากิจการของตนต่อไปได้ในโลกธุรกิจปัจจุบัน ดังที่ชาร์ลส์ ดาร์วิน นักธรรมชาติวิทยาชาวอังกฤษ ผู้ให้กำเนิดทฤษฎีวิวัฒนาการโดยการคัดเลือกตามธรรมชาติอันโด่งดัง ได้กล่าวไว้ว่า “It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is most adaptable to change.” (สายพันธุ์ที่จะอยู่รอดได้นั้น ไม่ใช่สายพันธุ์ที่แข็งแรงที่สุด หรือฉลาดที่สุด แต่เป็นสายพันธุ์ที่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้ค้นคว้าวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ร้านค้าของผู้ประกอบการรายย่อยภายในศูนย์การค้า เดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์ ตั้งอยู่ที่ 222/1398 ถนนเพชรบุรี แขวงเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 จำนวน

2,683 ร้าน (ข้อมูลร้านค้าที่ลงทะเบียน เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 ประกอบด้วย ร้านเสื้อผ้าหญิง 1468 ร้าน, ร้านเสื้อผ้าชาย 318 ร้าน, ร้านเสื้อผ้าเด็ก 125 ร้าน, ร้านเครื่องหนัง 314 ร้าน, ร้านเบ็ดเตล็ด 201 ร้าน, ร้าน Gift Shop และของที่ระลึก 74 ร้าน และ อื่น ๆ 183 ร้าน)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่นำมาใช้ในการค้นคว้าวิจัย จำนวน 340 ชุด ได้แก่ ร้านค้าของผู้ประกอบการรายย่อยภายในศูนย์การค้า เดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์ ผู้วิจัยสามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยอาศัยสูตรคำนวณการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยเปิดตาราง Krejcie & Morgan (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5%)

กำหนดขั้นตอนการวิจัย ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี การเรียนรู้ การยอมรับ การปรับตัวและสังคมไร้เงินสด ร่างแบบสอบถามโดยมีวัตถุประสงค์ในการกำหนดจุดมุ่งหมายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานค้นคว้าที่จะศึกษา สร้างคำถามให้ตรงจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้เพื่อป้องกันคำถามนอกประเด็น ถามคำถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด โดยมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะ และเรียงลำดับข้อคำถามให้สัมพันธ์กัน

ตรวจร่างแบบสอบถาม เป็นการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยให้คณะบุคคลเป็นอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เพื่อมาให้คำแนะนำเป็นรายข้อคำถาม ดูความครอบคลุมในประเด็นคำถามการค้นคว้า (Comprehensiveness) และดูเนื้อหาภาษา (language) ว่าทำให้ผู้ตอบเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence: IOC) นอกจากนี้ยังนำแบบสอบถามไปทดสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกัน แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างการค้นคว้าจำนวน 40 คน แล้วใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของ Cronbach เพื่อทดสอบความเชื่อมโยงและสัมพันธ์ของคำถามต่อตัวแปรที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ประกอบการ ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน และความคิดเห็นเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด โดยใช้สอบถามแบบ Checklist ใน 3 ส่วนแรกและในส่วนที่ 4 ใช้ Rating Scale 5 ระดับ รวมทั้งการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้ทฤษฎีของ Pearson Correlation

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำผลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อพิจารณาความความถูกต้อง และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องที่ยังตรงของข้อคำถามและความเหมาะสม ปรับปรุงแก้แบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด หลังจากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.845

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จากสมมติฐานการวิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย ตัวแปรอายุ ตัวแปรระดับการศึกษา และตัวแปรรายได้ ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ประกอบไปด้วย ตัวแปรขั้นตอนการใช้งาน ตัวแปรความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้องและความปลอดภัย และตัวแปรลดค่าใช้จ่าย ตัวแปรการรับรู้ต่อการใช้บริการ ประกอบไปด้วย ตัวแปรการรับรู้ต่อการใช้บริการด้านความรู้ ตัวแปรการรับรู้ต่อการใช้บริการด้านประสบการณ์ในการใช้งาน และตัวแปรการรับรู้ต่อการใช้บริการด้านความคาดหวัง สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามกับผู้ประกอบการในศูนย์การค้า เดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์ จำนวนทั้งสิ้น 340 ชุด โดยกระจายตามชนิดของกิจการของผู้ประกอบการ ได้แก่ ร้านเสื้อผ้าสตรี จำนวน 186 ร้าน ร้านเสื้อผ้าสุภาพบุรุษ 40 ร้าน ร้านเสื้อผ้าเด็ก 16 ร้าน ร้านเครื่องหนัง 40 ร้าน ร้านเบ็ดเตล็ด 25 ร้าน ร้าน Gift Shop และของที่ระลึก 90ร้านและอื่น ๆ อีกจำนวน 23 ร้าน และนำแบบสอบถามที่

ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการลงข้อมูล หลังจากนั้นดำเนินการประเมินผลข้อมูล เริ่มจาก การลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถาม ป้อนข้อมูลลงในตารางโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการคำนวณตามลักษณะของสเกลในการวัดและสมมติฐานที่ทดสอบ ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามโดยใช้สถิติ index of item-objective congruence: IOC วิเคราะห์ผลข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้ Descriptive Statistics Frequency, การหาค่าเฉลี่ย (Mean), การหาค่า one way Anova (f-Test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของ Pearson Correlation ในการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึง การมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึง การมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D.E., 1998) ค่า r ระดับของความสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.90 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ถ้าค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.70-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ถ้าค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.50-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถ้าค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.30-0.50 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และถ้าค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.00-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก r มีเครื่องหมาย + หมายถึงการมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย) หาก r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ) ทั้งนี้ ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ $0 \leq r \leq 1$ ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้ และค่า Significant (Sig) จะบอกถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่มีนัยสำคัญที่ 0.01 และ 0.05

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบและวิธีการปรับตัวที่ผู้ประกอบการรายย่อยได้รับจากสังคมไร้เงินสด จากกลุ่มประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยเพศหญิง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 67.06 อายุของผู้ประกอบการรายย่อยส่วนมากจะอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 46.47 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41-50 ระดับการศึกษาส่วนมากจะอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 89.41 มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 50,001-80,000 บาท คิดเป็นจำนวนร้อยละ 51.18 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ 6-10 ปี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 40.29 โดยธุรกิจส่วนใหญ่จะเป็นประเภทจำหน่ายเสื้อผ้าสตรี ลักษณะการจดทะเบียนเป็นแบบเจ้าของกิจการคนเดียว ดำเนินกิจการมาแล้ว 3-5 ปี มีเงินทุนหมุนเวียน 500,000 บาทและจำนวนพนักงาน 1-5 คน

ในส่วนของการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ประกอบการรายย่อยนั้น ผู้ประกอบการรายย่อยจะรับชำระค่าสินค้าหรือบริการเป็นเงินสด หรือบัตรเครดิต/เดบิต และโอนเงินเข้าบัญชีและชำระเงินด้วย QR Code ซึ่งคิดเป็นจำนวนประมาณ 10% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่จะชำระเงินค่าสินค้าเป็นเช็ค รองลงมาจะเป็นเงินสดและโอนเงินผ่านทางธนาคาร ผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่ประกอบกิจการโดยใช้เงินทุนส่วนตัว ไม่ได้มีการกู้ยืมเงินจากเพื่อน ญาติ สถาบันการเงิน หรือเงินทุนนอกระบบ

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการรายย่อยมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่าน application ของธนาคาร ซึ่งผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูง ในการที่จะใช้งาน application โดยคาดหวังว่า จะได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น จะมีการลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล ช่องทางการทำธุรกรรม

ทางการเงินที่หลากหลายและง่ายต่อการใช้งาน ตลอดจนการลดค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม

สรุปและวิจารณ์ผล

ในสภาพการทำธุรกรรมในปัจจุบัน ผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่ มีความรู้ในการทำธุรกรรมแบบไร้เงินสด โดยผ่านทาง application ของธนาคาร ในด้านการซื้อสินค้าและการรับชำระค่าสินค้า โดยใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชี การรับชำระค่าสินค้าด้วยวิธีการใช้ QR Code การรับบัตรเครดิต/เดบิต และมีการรับชำระจากการขายสินค้า online ผ่านทาง internet Banking นอกจากนี้บริการเพิ่มเติมต่างๆ ที่ทางธนาคารมีไว้ให้บริการ การชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ โดยใช้ Mobile application ก็เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งานโดยทั่วไป

จากสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking และ Internet Banking ของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า จากปี พ.ศ. 2555 จนถึงปี พ.ศ. 2560 แนวโน้มในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking และ Internet Banking มีจำนวนผู้ใช้งานมากขึ้นทุกปีและมูลค่าจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2560 มีมูลค่าสูงถึง 28.84 ล้านล้านบาท จากแบบสอบถามยังพบอีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้งาน e-wallet ในการซื้อของในศูนย์อาหารฯ หรือ ชำระแทนเงินสดตามร้านที่รับบัตร เช่น บัตร Rabbit, บัตรเติมเงิน True Money เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับในการใช้สังคมไร้เงินสด โดยดูจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดแล้ว อยู่ในช่วงปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คิดเป็น 80% ของแบบสอบถามทั้งหมด และต้องยอมรับอีกว่า ปัจจุบันสังคมไร้เงินสดมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้ประกอบการรายย่อยอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมไร้เงินสด

การที่จะส่งเสริมให้องค์กรหรือสถานที่สำหรับเปิดให้ผู้ประกอบการมีการใช้สังคมไร้เงินสดมากยิ่งขึ้น สถานที่เหล่านั้นควรมีอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด เช่น เครื่องรูดบัตร การส่งเสริมการขายร่วมกับธนาคารหรือบัตรเงินสด e-wallet รวมทั้งการสนับสนุนที่ได้จากภาครัฐเพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า 90% ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานของ application ต่างๆ การมีความคล่องตัว รวดเร็วและปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งาน มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานในการตัดสินใจที่จะใช้งานในระบบสังคมไร้เงินสด สำหรับธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆที่มีการผลิตออกมา ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินนั้น ควรมีการวางแผนให้ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ วิธีการป้องกันและควบคุมของระบบ เป้าหมายของการให้บริการธุรกรรมนั้น ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้งานสามารถตัดสินใจที่จะใช้บริการธุรกรรมเหล่านั้น

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสดและการรับรู้ต่อการใช้บริการบน Mobile application มีความสัมพันธ์กับสภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด ที่เป็นเช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Aggelidis & Chatzoglou (2016) และ Davis F.D.(1989) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ที่จะก่อให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีและการจะตัดสินใจว่าจะใช้ Technology นั้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายที่จะใช้ โดยเทคโนโลยีนั้นต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าถึงมาก (Davis, 1989) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี ที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ และทัศนคติต่อการใช้งาน ที่เกิดจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งหากผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยีนั้นๆ แล้ว ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดี และส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ด้วย (Ajzen & Fishbein, 1980) เห็นได้จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในเรื่องของทัศนคติที่ผู้ประกอบการมีต่อการใช้งานและการรับรู้ต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินแบบ

ไร้เงินสด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

นอกจากนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ออกสำรวจยังแสดงให้เห็นอีกว่า ผู้ประกอบการรายย่อยยังมีการรับชำระค่าสินค้าด้วยเงินสดเป็นจำนวนมาก สำหรับค่าสินค้าที่มีมูลค่ามากผู้ประกอบการนิยมใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีผ่านระบบ QR Code และ Mobile application ของธนาคาร ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การไม่คิดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่าน application ของธนาคาร โดยมีผลต่อการตัดสินใจใช้ธุรกรรมทางการเงินแบบไม่ใช้เงินสดของผู้ประกอบการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.05 อันดับถัดมาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการใช้บริการทางการเงินที่ง่ายและหลากหลาย ผ่านทาง application ของธนาคารในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังเลือกหัวข้อ ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัย ของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน application ของธนาคาร มีผลต่อการตัดสินใจใช้ธุรกรรมทางการเงินแบบไม่ใช้เงินสด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 และหัวข้อที่เกี่ยวกับความรู้ในการใช้ระบบการกู้ยืมเงินแบบบุคคลต่อบุคคล (peer-to-peer) บน Online ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจหัวข้อนี้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 1.81 ในส่วนของภาพรวมสภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง

แม้ว่าผลของแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรจะแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนมากยอมรับและพร้อมจะเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แต่ด้วยสภาพปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ยังนิยมใช้เงินสดในการชำระค่าสินค้าและรับชำระค่าสินค้ามากกว่าการใช้ธุรกรรมอย่างอื่น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 98 จากแบบสอบถามทั้งหมด เพราะมีความสะดวกและมั่นใจมากกว่าการพึ่งพาระบบหรือเทคโนโลยีที่มาช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงิน ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ

จะเห็นได้ว่า สภาพปัจจัยของผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สังคมไร้เงินสดขึ้นอยู่กับ ทักษะคนที่มีการใช้งานเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้อง ความปลอดภัย ของระบบและข้อมูล ตลอดจนสามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม และการรับรู้ต่อการใช้บริการ ในด้านความรู้ ประสบการณ์และความคาดหวัง ซึ่งตรงกับแนวความคิดของ Venkatesh et al. (2012) ในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับที่ว่า การที่บุคคลจะยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ทั้งการรับรู้และเรียนรู้กับผลกระทบนั้นรวมทั้งความคิด ทักษะคน ความรู้สึก พฤติกรรม ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคล การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับของแต่ละบุคคลอาจจะไม่เหมือนกัน แม้ว่าการรับรู้และการเรียนรู้จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา สุคันธศิริกุล. (2554). ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์การจัดการบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติพัฒน์ แสนทวีสุข. (2558). ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- เกวรินทร์ สระบูรินทร์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันสตาร์บัคส์ไทยแลนด์. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชีวิตยุคใหม่ไม่ต้องพกเงินสด. (กรกฎาคม 2559). GPF JOURNAL. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ, 10-16.
- นภารัตน์ สมบุญดี. (2559). *Digital Economy*.
- ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ. (2542). *ตรวจสอบและการวิเคราะห์โครงการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พรชัย ชูณหจันดา. (2560). *FinTech เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0* (ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560).

- พิเชษฐ์ คนชื้อ. (2557). ผลกระทบของบ่อนการพนันบริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วไลภรณ์ สุตภูมิ. (2557). การปรับตัวของผู้ประกอบการอัญมณีและเครื่องประดับในทัศนะของผู้ประกอบการอัญมณี และเครื่องประดับจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สิงหะ นวีสุข และ สุันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. ดุษฎีนิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2541). หลักและเทคนิคการวางแผน (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ วงษ์พานิช. (2549). การศึกษาผลกระทบทางสังคม อันเนื่องมาจากโครงการก่อสร้าง ท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่มีผล ต่อประชาชนตามแนววางท่อส่งก๊าซธรรมชาติ : กรณีศึกษา ในพื้นที่อำเภอพานทองและอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์), วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 15.
- Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78.
- Davis, Bagozzi & Warshaw. (1989). *User acceptance of computer technology A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 982-1003.
- Jackson, Chow & Leitch. (1997). *Toward an understanding of the behavioral intention to use an information system*. *Decision Sciences*, 357-389.
- Phillip Kotler. (1997). *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, 366.
- Venkatesh. (1999). *Creation of favorable uses perceptions: Exploring the role of intrinsic motivation*. *MIS Quarterly*, 239-260.
- V. Venkatesh., M. Morris., & G. B. Davis., (September 2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 425-478.
- V. Venkatesh., J. Y. L. Thong., & X. Xu. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology*. *MIS Quarterly*, 157-178.
- โครงการ National e-Payment. (2561). National e-Payment Master Plan. ค้นเมื่อ 18 เมษายน พ.ศ.2561, จาก <http://www.epayment.go.th/home/app/overview>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). สถิติระบบการชำระเงิน. ค้นเมื่อ 18 เมษายน พ.ศ.2561, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/default.aspx>