



รูปแบบการจัดการธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าตลาดน้ำตลิ่งชัน

FINANCIAL TRANSACTION MANAGEMENT MODEL FOR PURCHASING AT TALING CHAN FLOATING MARKET

ธวัชชัย สู่เพื่อน
Tawatchai Suphuan

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

e-Mail: tawatchai.so@ssru.ac.th (Corresponding Author)

Lecturer, Faculty of Management Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University,

e-Mail: tawatchai.so@ssru.ac.th (Corresponding Author)

(Received: 2021, August 26; Revised: 2021, November 20; Accepted: 2021, November 27)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน รวมทั้งประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการ และการค้นหารูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจงและแบบบังเอิญ ประกอบด้วย 1) ผู้ดูแลตลาดน้ำตลิ่งชัน 2) ผู้ประกอบการร้านค้า และ 3) ผู้มาใช้บริการตลาดน้ำตลิ่งชัน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ารูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าตลาดน้ำตลิ่งชัน ประกอบด้วย 1) เงินสด 2) โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร คือลูกค้าโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกอบการร้านค้า 3) ใช้แอปพลิเคชัน คือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Mobile Banking, เป๋าตัง, TrueMoney Wallet เป็นต้น และ 4) ระบบออนไลน์ คือการโอนเงินผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การ Scan QR Code เป็นต้น นอกจากนี้การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน พบว่าด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชันคือ



รูปแบบของเงินสด

คำสำคัญ: รูปแบบธุรกรรมทางการเงิน, การซื้อสินค้า, ตลาดน้ำตลิ่งชัน

ABSTRACT

This research aimed to study the behavior of using the financial transaction pattern of visitors to purchase Taling Chan floating market products, as well as assessing satisfaction with the financial transaction model for purchasing goods and services, and finding the financial transaction model for purchasing appropriate goods and services within the Taling Floating Market. The population and 384 samples selected by means of a specific sample selection method and a method of accidental selection included: 1) administrators of Taling Chan Floating Market, 2) shop operators, and 3) visitors to Taling Chan Floating Market. The qualitative data were analyzed by content analysis and the quantitative data by average and Standard Deviation. It was found that the financial transaction patterns for purchasing goods at Taling Chan floating market consisted of: 1) cash, 2) bank transfer, in which the customer made a transfer to the merchant's bank account, 3) applications to conduct financial transactions such as Mobile Banking, Pao Tang, TrueMoney Wallet, etc., and 4) online system to transfer money in various formats such as QR Code scanning. In addition, for the satisfaction assessment of financial transactions for purchasing goods and services at Taling Chan floating market, both service and system had a high level of satisfaction, and the form of financial transactions for purchasing goods and services suitable at Taling Chan Floating Market is in the form of cash.

Keywords: financial transaction format, purchasing, Taling Chan floating market.

บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก จึงมีแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) โดยกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ



ของโลกที่เติบโตอย่างมีคุณภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน” ทั้งนี้ ตามแผนพัฒนา การท่องเที่ยวดังกล่าว กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 4 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ ที่สำคัญยุทธศาสตร์หนึ่งคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และ บริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ 3 แนวทาง ประกอบด้วย 1) พัฒนาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการทุกรูปแบบ อย่างมีมาตรฐาน 2) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการอย่างยั่งยืน และ 3) สร้างสมดุล ในแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการ ทั้งในเชิงพื้นที่ เชิงเวลา ฤดูกาล และรูปแบบการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ออนไลน์, ม.ป.ป.) การกำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ดังกล่าว ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน ทุกรูปแบบของอุตสาหกรรมการ การท่องเที่ยว ต่างต้องปรับตัวเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

เช่นเดียวกัน ตลาดน้ำ เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างชาติ เพราะตลาดน้ำของไทยสะท้อนความเป็นอัตลักษณ์และวิถีความเป็นไทย เผยแพร่สู่สายตาของนักท่องเที่ยวได้ ทุกภาคส่วนจึงส่งเสริมให้ท้องถิ่นหรือชุมชนพัฒนา ไปสู่การสร้างธุรกิจภายในชุมชนภายใต้รูปแบบของตลาดน้ำ ตลาดน้ำจึงถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ส่งผลให้ความเป็นตลาดน้ำตามรูปแบบวิถีไทย เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กลายเป็นตลาดน้ำที่เน้นส่งเสริมธุรกิจขนาดย่อมของชุมชน สร้างคน สร้างงาน สร้างรายได้ให้กับประชาชน ตลาดน้ำตลิ่งชันถือเป็นอีกสถานที่หนึ่งที่มีความนิย มจากนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ เนื่องจากตลาดน้ำตลิ่งชันสะท้อนวิถีการดำเนินชีวิต ของประชาชนกับสายน้ำ เป็นแหล่งการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี (มณีวรรณ ผิวนิม และคณะ, 2546) เมื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญย่อมเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ทั้งปัญหาที่เกิดจาก ผู้ประกอบการและผู้มาใช้บริการ เช่น ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม แต่ปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจคือ ปัญหาการบริหารจัดการด้านธุรกรรมทางการเงินในการซื้อขาย สินค้า เนื่องจากปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินมีรูปแบบที่หลากหลาย และมีขั้นตอน วิธีการที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการเลือกใช้รูปแบบ ของธุรกรรมทางการเงิน เช่น ความสามารถในการเข้าถึงจุดให้บริการตู้กดเงินสด ความสามารถในการเข้าถึงแอปพลิเคชันบนมือถือ รวมถึงความสามารถของผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ซื้อขายกันในรูปแบบของเงินสด เป็นต้น สำหรับตลาดน้ำตลิ่งชันมีความหลากหลาย ในการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อขายสินค้าภายในตลาด ไม่ได้กำหนดให้เป็น มาตรฐานเดียวกันทั้งตลาด เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ



ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยว ให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน จึงจำเป็นต้องส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบ รวมทั้งเสริมสร้าง พัฒนา และปรับปรุงมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว และบริการให้ครอบคลุมทุกรูปแบบ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมีมาตรฐาน สอดรับกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันว่า ภายในบริเวณตลาดน้ำตลิ่งชันมีรูปแบบธุรกรรมทางการเงินอะไรบ้าง และศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันว่า มีความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมแต่ละรูปแบบอยู่ในระดับใด รวมทั้งการเลือกรูปแบบธุรกรรมทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของตลาดน้ำตลิ่งชัน เพื่อสร้างให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับการยกระดับโครงสร้างทางคุณภาพและการบริการ รวมทั้งยกระดับมาตรฐานรูปแบบธุรกรรมทางการเงินสำหรับการท่องเที่ยวตลาดน้ำตลิ่งชันจนสามารถเป็นต้นแบบการบริหารจัดการรูปแบบธุรกรรมทางการเงินสำหรับการท่องเที่ยววิถีชุมชนได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน
3. เพื่อค้นหารูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการจัดการธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าตลาดน้ำตลิ่งชัน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือการวิจัยข้อมูลแบบผสมผสาน (multi methodological methods) ประกอบด้วย แบบสอบถาม (questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาพฤติกรรมการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินของผู้มา



ใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน รวมทั้งการค้นหารูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้รูปแบบทางธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในบริเวณตลาดน้ำตลิ่งชัน รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ดูแลตลาดน้ำตลิ่งชัน จำนวน 3 คน 2) ผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน จำนวน 30 คน และ 3) ผู้ประกอบการร้านค้าภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน จำนวน 25 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน ด้วยการใช้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นที่ 0.96 มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และเนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

พฤติกรรมการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน มีดังนี้

1. **พฤติกรรมการใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงิน** พบว่ามี 4 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ใช้เงินสด รูปแบบที่ 2 โอนเงินเข้าบัญชีของผู้ประกอบการร้านค้า รูปแบบที่ 3 ทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Mobile Banking, เป๋าตัง, TrueMoney Wallet เป็นต้น และรูปแบบที่ 4 ทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ เช่น การ Scan QR Code

2. **ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน** พบว่าร้อยละ 85 ใช้เงินสด รองลงมา ร้อยละ 10 ใช้แอปพลิเคชัน เช่น เป๋าตัง และมีเพียงร้อยละ 5 ใช้ระบบออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code ที่มีความถี่ในการใช้งานอยู่ในระดับบางครั้ง และการโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ประกอบการ มีความถี่อยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง



3. ประโยชน์ที่คำนึงถึงในการเลือกใช้รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าในตลาดน้ำตลิ่งชัน สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ร้อยละ 65 คำนึงถึงเรื่องของความสะดวกสบาย คือลักษณะของการชำระค่าสินค้าหรือบริการในรูปแบบที่เหมาะสม ไม่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อน ร้อยละ 20 คำนึงถึงเรื่องของความรวดเร็ว คือการชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว หรือคอยรับบริการนานเกินสมควร ร้อยละ 10 คำนึงถึงเรื่องของการประหยัดเวลา คือการชำระค่าสินค้าหรือบริการต้องไม่ใช้ระยะเวลานานเกินสมควร และร้อยละ 5 คำนึงถึงเรื่องของความแม่นยำ คือการชำระค่าสินค้าหรือบริการถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อน หรือผิดพลาด

การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละรูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน ($n = 384$)

รูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
1. เงินสด	147	38.28
2. โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกอบการร้านค้า	101	26.30
3. ทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Mobile Banking, เป๋าตัง, TrueMoney Wallet เป็นต้น	87	22.65
4. ทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ เช่น การ Scan QR Code เป็นต้น	49	12.77

จากตารางที่ 1 พบว่ารูปแบบการใช้ธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน ส่วนใหญ่ใช้เงินสด ร้อยละ 38.28 รองลงมาคือ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกอบการร้านค้า ร้อยละ 26.30 และใช้แอปพลิเคชัน เช่น Mobile Banking, เป๋าตัง, TrueMoney Wallet ร้อยละ 22.65 ส่วนการใช้ระบบออนไลน์ เช่น การ Scan QR Code เป็นพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.77



ตารางที่ 2 ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน

รูปแบบธุรกรรมทางการเงิน	ระดับความถี่ในการใช้บริการ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เงินสด	276 (71.90)	73 (19.00)	19 (4.90)	10 (2.60)	6 (1.60)	4.57	0.83	มากที่สุด
2. โอนเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร	32 (8.30)	117 (30.50)	88 (22.90)	53 (13.80)	94 (24.50)	2.84	1.31	ปานกลาง
3. แอปพลิเคชันทางการเงิน	29 (7.60)	98 (25.50)	105 (27.30)	52 (13.50)	100 (26.00)	2.75	1.29	ปานกลาง
4. ระบบออนไลน์	36 (9.40)	69 (18.00)	90 (23.40)	54 (14.10)	135 (35.20)	2.52	1.37	น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการในรูปแบบของเงินสด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ การโอนเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 และใช้ระบบออนไลน์ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.52

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันต่อธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าตลาดน้ำตลิ่งชัน ($n = 384$)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านบริการ			
1. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน มีความหลากหลาย	4.05	0.81	มาก
2. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน มีความรวดเร็ว ทันใจ	3.99	0.75	มาก
3. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน มีความแม่นยำ ถูกต้อง	4.04	0.76	มาก



ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
4. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	3.95	0.90	มาก
5. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าเป็นสำคัญ	4.03	0.78	มาก
6. ผู้ประกอบการร้านค้าแจ้งให้ทราบถึงวิธีการชำระค่าสินค้าที่ชัดเจน หรือมีช่องทางที่หลากหลาย	3.99	0.85	มาก
7. ผู้ประกอบการมีการเตรียมความพร้อมของระบบเพื่อรองรับการใช้งาน ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.84	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.11	0.79	มาก
ด้านระบบ			
1. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน มีความปลอดภัยต่อการเลือกใช้บริการ	4.14	0.79	มาก
2. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน มีความหลากหลาย สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า	4.05	0.74	มาก
3. รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน สร้างให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ	4.08	0.76	มาก
4. ความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมทางการเงินของการซื้อสินค้าที่ ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบัน	4.09	0.79	มาก
5. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ประกอบการร้านค้าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคได้	3.94	0.86	มาก
6. รู้สึกปลอดภัยในการเลือกวิธีการชำระค่าสินค้าภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน	4.15	0.83	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.18	0.83	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม	4.03	0.89	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน ต่อธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบันมี



ความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบันมีความแม่นยำ ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก และรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบันมีขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก

ด้านระบบ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รู้สึกปลอดภัยในการเลือกวิธีการชำระค่าสินค้าภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันในปัจจุบันมีความปลอดภัยต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก และกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินผู้ประกอบการร้านค้าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก

รูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม เกี่ยวกับรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชัน สรุปได้ว่า รูปแบบธุรกรรมทางการเงินที่เหมาะสมคือ เงินสด เนื่องจากคำนึงถึงความสะดวกสบายเป็นหลัก รวมทั้งไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นตามมา และมีความคล่องตัวทั้งผู้ประกอบการร้านค้าและผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันอีกด้วย

อภิปรายผล

ตลาดน้ำตลิ่งชันมีการจำหน่ายสินค้า อาหาร เครื่องดื่ม ผลผลิตทางการเกษตร และสินค้าอื่นอีกหลายประเภท โดยส่วนใหญ่อาหารที่จำหน่ายภายในบริเวณตลาดน้ำตลิ่งชันจะเป็นอาหารสำเร็จพร้อมรับประทาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ (มณีวรรณ ผิวนิม และคณะ, 2546) โดยรูปแบบธุรกรรมทางการเงินของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันมี 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 ใช้เงินสด เป็นรูปแบบที่ใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.90 เนื่องจากเป็นรูปแบบธุรกรรมทางการเงินที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ที่ต้องการความสะดวกสบาย (ซุดา จิตพิทักษ์, 2525) รูปแบบที่ 2 ใช้การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกอบการร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 8.30 ทั้งนี้การโอนเงินเข้าบัญชีมีความสะดวกสบายเนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่จำเป็นต้องพกเงินสด มีความรวดเร็วในการใช้บริการ และมี



ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ดังนั้น หากผู้ประกอบการร้านค้าใดที่มีบริการโอนเงินเข้าบัญชีจะเป็นตัวเลือกหนึ่งที่ดีสำหรับผู้มาใช้บริการที่ไม่ได้พกเงินสดมาหรือมีเงินสดไม่เพียงพอต่อการจ่ายค่าสินค้าหรือบริการ สอดคล้องกับ อัญชลิกา พาภรณ์ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ความหลากหลายของรูปแบบการบริการ ความสะดวกในการทำรายการ ความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อนและง่าย และความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียม รูปแบบที่ 3 ใช้แอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น Mobile Banking, เป๋าตัง, TrueMoney Wallet เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.60 รูปแบบนี้มีจุดเด่นในเรื่องความสะดวกสบาย เพราะเพียงแค่มีสมาร์ตโฟน 1 เครื่อง กับสัญญาณอินเทอร์เน็ต ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แล้ว สอดคล้องกับ ธรพร สภารัตน์ (2558) ที่ศึกษาการใช้และความพึงพอใจบริการสื่อออนไลน์เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น รูปแบบธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันจึงถือว่าเป็นรูปแบบที่เกื้อกูลกันระหว่างผู้มาใช้บริการและผู้ประกอบการร้านค้า รูปแบบที่ 4 ใช้ระบบออนไลน์ เช่น การ Scan QR Code คิดเป็นร้อยละ 9.40 เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของธุรกรรมทางการเงินที่พัฒนาขึ้นมาตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เอื้อประโยชน์หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันได้ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) ด้านระบบ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการค้นหารูปแบบธุรกรรมทางการเงินในการซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมภายในตลาดน้ำตลิ่งชันสรุปได้ว่า รูปแบบธุรกรรมทางการเงินที่เหมาะสมคือ เงินสด เพราะมีความสะดวกสบายและไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ทำให้เกิดความคล่องตัวทั้งผู้ประกอบการร้านค้าและผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำตลิ่งชันมีการทำธุรกรรมในรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่



เงินสด ผู้ดูแลหรือผู้รับผิดชอบตลาดน้ำตลิ่งชันจำเป็นต้องตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่จะทำหน้าที่ในการสนับสนุนรูปแบบธุรกรรมทางการเงินที่ต้องใช้ เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบธุรกรรมทางการเงินให้มีความหลากหลายรอบด้านมากขึ้น เพื่อพัฒนารูปแบบธุรกรรมทางการเงินต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.thai-german-cooperation.info/admin/uploads/publication/1be798cb24ee07703c498fcd47cbba4den.pdf> [2564, 2 กุมภาพันธ์].
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2525). **พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- ธรรพร สภารัตน์. (2558). **การใช้และความพึงพอใจบริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ผิวนิม และคณะ. (2546). **โครงการพัฒนาการและผลกระทบของการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาชุมชนตลาดน้ำ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อัญชลิกา พาภิรมย์. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้านาคาไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.