



## ทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### The Impact of User Attitudes Toward Online Financial Transactions on the Acceptance of Financial Technology in the Bangkok Metropolitan Region

อลิสา ประมวลเจริญกิจ<sup>1</sup> ยุวดี เครือรัฐติกาล<sup>2</sup> รัชณี ปุณโณทก<sup>3</sup> และดวงมณี ชักนำ<sup>4</sup>

Alisa Pramualcharoenkij<sup>1</sup>, Yuwadee kruerattikarn<sup>2</sup>, Rachanee Punnotok<sup>3</sup> and Duangmanee Chaknum<sup>4</sup>

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการลงทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม<sup>1,2,3,4</sup>

Bachelor of Business Administration Program in Finance and Investment Chandrakasem Rajabhat University<sup>1,2,3,4</sup>

Corresponding author, E-mail: alisa.p@chandra.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 2) เพื่อทดสอบทัศนคติการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิธีการเลือกตัวอย่างเป็นแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน ด้วยตัวเองตามย่านธุรกิจ ถนนคนเดิน ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้านสะดวกซื้อ ตลาด สถานีรถไฟ และตามสถานที่ต่าง ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้อง ความปลอดภัย และภาพลักษณ์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระบบ ด้านข้อมูล ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก และ 2) ผลการทดสอบทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มีการตอบสนองความต้องการใช้บริการที่มีขั้นตอนการใช้งานที่มีความเข้าใจง่าย สะดวก ข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ มีระบบการป้องกันความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน รวมถึงภาพรวมของการให้บริการและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการหรือพบสิ่งผิดปกติจากการใช้งานจะได้รับการแจ้งเตือนโดยทันที ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยนี้เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้ใช้บริการทางการเงินให้ความสำคัญกับระบบการบริการที่ดี เข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้สะดวก ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและมีความปลอดภัย ลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมโดยไม่ต้องรอคิวนาน ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการทางการเงินมากขึ้น

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ, ผู้ใช้บริการ, ธุรกรรมทางการเงิน, ระบบออนไลน์



### ABSTRACT

This research aimed to 1) study the attitudes of online financial transaction users in Bangkok and Metropolitan Region, and 2) examine the impact of online financial transaction attitudes on the acceptance of financial technology among users in Bangkok and Metropolitan Region. This quantitative research utilized questionnaires to collect data. The sample consisted of online financial transaction users in Bangkok and Metropolitan Region, the sampling method was accidental sampling, 400 people in business districts, walking streets, department stores, hotels, restaurants, convenience stores, markets, train stations, and other locations. The statistics used for data analysis included means, standard deviations, frequencies, and multiple regression analysis.

The results revealed that 1) Attitudes toward online financial transaction services, in terms of usage procedures, ease of use, accuracy, security, and image, the acceptance of financial technology among service users in Bangkok and Metropolitan Region. in terms of system, information, and service, reflected a highly significant, and 2) The results of the online financial transaction user attitude test indicated that online financial transaction users responded to the need for easy-to-understand and convenient procedures, accurate and reliable data, and user data security systems. Furthermore, the overall service and staff problem-solving were also well-informed. When problems or irregularities were encountered, immediate notifications were provided, directly impacting the acceptance of financial technology among service users in Bangkok and its vicinity, with a statistically significant level of 0.05. This recommendation is intended to guide financial service providers to prioritize good service systems that are easily accessible, convenient to use, reliable, and secure, reducing transaction steps and time, and eliminating long queues, to effectively enhancing service and customer satisfaction.

**Keywords:** Attitude, Users, Financial Transactions, Online system

## บทนำ

ตั้งแต่ต้นปี 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ผู้บริโภคจำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เช่น การซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคบางส่วนเลี่ยงการใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอย เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดจากการสัมผัส จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย มีการระบุว่าพฤติกรรมการชำระเงินของคนไทย มีปริมาณธุรกรรมรูปแบบ e-Payment รวมไปถึง Internet & Mobile Banking เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจาก Bi-monthly PAYMENT INSIGHT เดือนธันวาคม 2564 แสดงสถิติการใช้ e-Payment เฉลี่ย 135 ครั้งต่อคนต่อปี ในเดือนธันวาคม 2562 เพิ่มขึ้นเป็น 202 ครั้งต่อคนต่อปี ในเดือนธันวาคม 2563 หรือคิดเป็นการเติบโตถึง 50% (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลในปัจจุบัน การบริหารประเทศภายใต้ภารกิจสำคัญจากการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนภาคเทคโนโลยี เปลี่ยนจากภาคการผลิตไปสู่ภาคบริการด้านเทคโนโลยี หรือการเปลี่ยนจาก Traditional SMEs ไปสู่การเป็น Smart Enterprises การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างจริงจังเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เป็นการวางรากฐานของเศรษฐกิจยุคดิจิทัล (Digital Economy) ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างแท้จริง การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับการใช้บริการทางการเงินและการสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน (กรมประชาสัมพันธ์, 2567)

พฤติกรรมการรับ-จ่ายเงินที่เปลี่ยนแปลงจากการใช้เงินสดเป็นไร้เงินสดมากขึ้น เช่น การจ่ายเงินผ่าน QR Code จ่ายเงินผ่าน e-Wallet, การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร, การโอนเงินผ่านระบบ Prompt Pay, การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต ด้วยการใช้งานที่ง่ายและสะดวกมากขึ้นทั้งผู้รับเงินและผู้จ่ายเงินจึงกลายเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวัน การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยให้การใช้ชีวิตของมนุษย์ มีความง่ายและสะดวกมากขึ้น มีความคล่องตัวสูง (สมญา อินทรเกษตร, ณัฐชัย นิ่มนวล และวรรณมาฆะ เกสรดอกไม้, 2566) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งให้ประเทศไทยก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด โดยธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินของไทยและระหว่างประเทศ เพื่อใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ผ่านระบบ Mobile Banking (อาริยา สุขโต, 2564)

ประชากรในเขตภาคกลางมีพฤติกรรมการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีออนไลน์มากขึ้น ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แหบทบของธนาคารพาณิชย์ในภาคกลาง ซึ่งผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการยอมรับการใช้ช่องทางชำระเงินผ่านระบบสื่อออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ทักษพร วสุธารา, วอนชนก ไชยสุนทร และสิงหะ ฉวีสุข, 2564) การทำธุรกรรมที่ง่าย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ (ปารมี รอดกลิ่น และวรวรณีย์ ปานรอด, 2562) ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีพฤติกรรมการชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินด้วยระบบ e-payment เป็นการชำระเงินที่ง่ายและรวดเร็ว (เจษฎา ศรีเพชร และมนตรี โสคติยานุรักษ์, 2564) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารออมสินเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สุติมา แก่นจันทร์, 2562) และปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ (วิภากร เลิศกูรวิงศ์ และวิภาดา พรสกุลวานิช, 2565)

จากปัญหา ความสำคัญและการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่อย่างไร โดยมุ่งเน้นศึกษาในด้านของทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการใช้งาน 2) ความสะดวก



ในการใช้งาน 3) ความถูกต้องของระบบ 4) ความปลอดภัยของระบบ และ 5) ภาพลักษณ์ของการยอมรับระบบ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านบริการ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อทดสอบทัศนคติการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.1 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านขั้นตอนการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.2 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.3 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านความถูกต้อง มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.4 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.5 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านภาพลักษณ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านระบบ

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านข้อมูล

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านบริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากร ตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ประชากรการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดความ



แปรปรวนสูงสุด โดย  $p=0.5$  และ  $\alpha=0.5$  มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมรับขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ซึ่งจากคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร Cochran (Cochran, 1963, อ้างถึงใน ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และนภาดล ร่มโพธิ์, 2557) จากการคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้นเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 400 ตัวอย่าง

ตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง สำหรับการศึกษานี้ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กล่าวคือ การเลือกตัวอย่างที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยตัวเองตามย่านธุรกิจ ถนนคนเดิน ห้างสรรพสินค้า ตลาด สถานีรถไฟฟ้า และตามสถานที่ต่าง ๆ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการศึกษานี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ โดยเป็นคำถามแบบเป็นตัวเลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการใช้งาน ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความถูกต้องของระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ และด้านภาพลักษณ์ภาพลักษณ์ของการยอมรับระบบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านการบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- |   |       |         |   |
|---|-------|---------|---|
| 1 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย       |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง    |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก        |
| 5 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด  |

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	ระดับน้อยที่สุด
1.51-2.50	ระดับน้อย
2.51-3.50	ระดับปานกลาง
3.51-4.50	ระดับมาก
4.51-5.00	ระดับมากที่สุด



### การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย โดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) สำหรับการศึกษาคำนี้เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ พิจารณาว่าเครื่องมือที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง ตามนิยามเชิงปฏิบัติการในกรอบขอบเขตที่ต้องการวัดหรือไม่ (Gable, 1986) และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ หลังจากรวบรวมผลได้แล้วนำมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเที่ยงที่กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่าใน ระดับ .70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Hair, et al., 2006) ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา=.895 ซึ่งมากกว่า 0.70 ผู้วิจัยจึงทำการสร้างแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามตามขั้นตอนต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างแบบสอบถามผ่านการทดสอบความตรง และความเที่ยงแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการสร้างแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขั้นตอนที่ 2 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยตัวเองตามย่านธุรกิจ ถนนคนเดิน ห้างสรรพสินค้า ตลาด สถานีรถไฟฟ้า และตามสถานที่ต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้กลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ประเภท คือ สมบูรณ์ ครบถ้วน และไม่สมบูรณ์ หลังจากนั้นตรวจนับจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้ครบ 400 ตัวอย่าง ตามจำนวนที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลในแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วน ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าจำนวน (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ส่วนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การทดสอบค่าความทนทาน (Tolerance) ค่าสถิติ Tolerance หมายถึง สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรตัวอื่น ๆ ถ้า Tolerance มีค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปร

อื่นสูง ส่วนค่าที่ใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ต่ำในการวิเคราะห์ข้อมูล และค่า VIF (Variance Inflation Factors) ซึ่งค่าที่ได้ไม่ควรเกิน 10 เพราะถ้ามีค่ามากกว่า แสดงว่าตัวแปรอิสระมีภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณมากหรือมีความสัมพันธ์กันเอง

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในรูปแบบของสมการถดถอยพหุคูณ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ทัศนคติในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ ) รองลงมา คือ ทัศนคติในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบออนไลน์ ด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ) ทัศนคติในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) ทัศนคติในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ) และทัศนคติในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านขั้นตอนการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.08$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n=400)

ทัศนคติการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านขั้นตอนการใช้งาน	3.08	1.28	ระดับปานกลาง
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.64	1.17	ระดับมาก
ด้านความถูกต้อง	3.67	1.17	ระดับมาก
ด้านความปลอดภัย	3.94	1.01	ระดับมาก
ด้านภาพลักษณ์	3.88	1.15	ระดับมาก
รวม	3.64	1.06	ระดับมาก

2. เพื่อทดสอบทัศนคติการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.76$ ) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านระบบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ) รองลงมา คือ การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านข้อมูล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.82$ ) และการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ ) ตามลำดับ



**ตารางที่ 2** ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n=400)

ทัศนคติการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านระบบ	3.88	1.16	ระดับมาก
ด้านข้อมูล	3.82	1.16	ระดับมาก
ด้านบริการ	3.58	1.21	ระดับมาก
รวม	3.76	1.08	ระดับมาก

### ผลการทดสอบความสัมพันธ์

ในการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระตามกรอบแนวความคิด ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกทำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) และขั้นตอนที่ 2 หาค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor (VIF) โดยผลการตรวจสอบ พบว่า ตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.90 ( $r < 0.90$ ) และเพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ที่ในขั้นตอนที่ 2 โดยจะพิจารณาค่า Tolerance และค่า VIF ซึ่งผลวิเคราะห์ที่ได้ พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละคู่มีภาวะรวมเส้นตรงพหุมีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.23 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 ส่วน VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.26 ซึ่งน้อยกว่า 10 จึงเป็นการยืนยันผลการวิเคราะห์ที่ในขั้นตอนแรกจากการทำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปร	b	SEb	Standardized Coefficients	t- value	p
ด้านขั้นตอนการใช้งาน	.063	.031	.104	3.091	.000*
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	.037	.038	.081	1.928	.002*
ด้านความถูกต้อง	.156	.041	.126	2.983	.010*
ด้านความปลอดภัย	.273	.048	.318	6.071	.000*
ด้านภาพลักษณ์	.514	.045	.322	7.958	.000*

หมายเหตุ. ค่าคงที่=.367,  $SE_{est}=.298$

n=400,  $R^2=.754$ ,  $F= 257.686$ ,  $Sig=.000$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านความถูกต้อง (Beta=.156) ด้านความปลอดภัย (Beta=.273) และด้านภาพลักษณ์ (Beta=.514) ด้านขั้นตอนการใช้งาน (Beta= .063) และด้านความสะดวกในการใช้งาน (Beta=.037) สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านความถูกต้อง ด้านความปลอดภัย ด้านภาพลักษณ์ ด้านขั้นตอนการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H1.1	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านขั้นตอนการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H1.2	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H1.3	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านความถูกต้อง มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H1.4	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H1.5	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ในมิติด้านภาพลักษณ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H2	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านระบบ	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H3	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านข้อมูล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H4	ทักษะคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านบริการ	ได้รับการสนับสนุน (supported)



## อภิปรายผลการวิจัย

ผลของการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ว่า ในด้านบริการ ผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทัศนคติในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ด้านขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้อง ความปลอดภัย และภาพลักษณ์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านระบบ ด้านข้อมูล ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มีขั้นตอนการเข้าถึงส่วนต่าง ๆ หรือบริการภายในระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ สามารถเข้าใจได้ง่าย ระบบมีการประมวลผล การทำรายการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มีการรับประกันความผิดพลาดของระบบทุกกรณี ระบบมีความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงที่ดีส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย เมทินี จันทระและ (2560) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของข้อมูล และด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของสังคม ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัตตกมล พิศแลงม และสุริรัตน์ อินทร์หม้อ (2566) พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย ด้านความต้องการใช้งาน และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ด้านความถูกต้องแม่นยำ และด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการใช้โปรแกรมบัญชีรายบุคคลรายเดือนของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี และสอดคล้องกับ ทักษพร วสุธารัตน์, วอนชนก ไชยสุนทร และสิงหะ นวีสุข (2564) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ประโยชน์ต่อการใช้งาน และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีบัญชีรายบุคคลรายเดือนของผู้สูงอายุในภาคกลาง รวมถึงการทำธุรกรรมที่รวดเร็วและประหยัดเวลา ซึ่งผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกได้รับประโยชน์มากกว่าเมื่อเทียบกับการทำธุรกรรมช่องทางอื่น

2. ผลการทดสอบทัศนคติการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านการบริการ กล่าวคือ การใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการข้อมูลสารสนเทศจากการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มีความเข้าใจง่าย มีความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่/บุคลากรเมื่อพบปัญหาในการใช้บริการจะได้รับการแจ้งเตือนโดยทันที พร้อมทั้งเมื่อพบปัญหาในการใช้บริการจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ กัตตกมล พิศแลงม (2565) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้งาน และด้านทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนท์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ไชยทองดี และประไพพิมพ์ สุทธิสินนท์ (2568) พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินพิจารณาจากความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งานและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งระบุได้ว่าเทคโนโลยีที่มีความเรียบง่ายและไม่ซับซ้อนจะมีผลต่อการยอมรับการใช้งานได้เร็วขึ้นและช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้งานระบบ อธิบายได้ว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ที่มี การตอบสนองความต้องการใช้บริการที่มีขั้นตอนการใช้งานที่มีความเข้าใจง่าย มีความสะดวกในการใช้งาน มีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล มีระบบการป้องกันข้อมูลที่ผู้ใช้งานรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงภาพรวมของการให้บริการและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการหรือพบสิ่งผิดปกติจาก



การใช้งานจะได้รับการแจ้งเตือนโดยทันทีส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านระบบที่ดี ด้านข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และด้านบริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไปดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ รวมถึงสถาบันการเงินควรมีแนวทางในการสร้างทัศนคติที่ดี และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

2. สถาบันการศึกษาหรือสถาบันจัดอบรมหรือสถาบันให้บริการวิชาการแก่สังคม ควรพัฒนาหลักสูตรหรือปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือการพัฒนาธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ให้สอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ได้มากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ยุคดิจิทัลควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มได้

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างจากงานวิจัยหรือไม่

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเงินและการลงทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทุกท่านที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลย่านธุรกิจ ถนนคนเดิน ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้านสะดวกซื้อ ตลาด สถานีรถไฟฟ้า และตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

### รายการอ้างอิง

กัตตกลม พิศแลงม. (2565). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนท์ของประชาชน ในจังหวัดปทุมธานี.

วารสารสารสนเทศ, 21(1), 1-12. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/view/271243>

กัตตกลม พิศแลงม และสุริรัตน์ อินทร์หม้อ. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้โปรแกรมปัญญาประดิษฐ์แชทบอท บริการด้านการเงิน

ผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี. วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, 5(2), 16-31. <https://so03.tci-thaijo.org/plugins/generic/pdfJsViewer/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fso03.tci-thaijo.org%2Findex.php%2Fiba%2Farticle%2Fdownload%2F270517%2F181655%2F1109713>

Farticle%2Fdownload%2F270517%2F181655%2F1109713



กรมประชาสัมพันธ์. (2567, 16 กุมภาพันธ์). เศรษฐกิจดิจิทัล (*Digital Economy*). <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/31/iid/260369>  
 เจษฎา ศรีเพ็ชร และมนตรี โสคติยานุรักษ์. (2564). สังคมไร้เงินสด : จากเศรษฐกิจแบบใช้เงินสดสู่เศรษฐกิจแบบไร้เงินสดในประเทศไทย.

วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6(7), 83-98. <https://nida.ac.th> > cashless society

ชุดิมา แก่นจันทร์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ ต่อความเต็มใจที่จะจ่ายต่อสินค้าและบริการผ่าน  
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารออมสินเขตภาคตะวันตก [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

<http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream>

ชลธิชา ไชยทองดี และประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
 ธนาคารออมสิน จำกัด. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา, 7(2), 41-54. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/284040>

ทักษพร วสุรัตน์, วอนชนก ไชยสุนทร และสิงหะ นวีสุข. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยี

ปัญญาประดิษฐ์แชทบอทของธนาคารพาณิชย์ในภาคกลาง. วารสารบริหารธุรกิจ, 11(1), 39-51. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/fam/article/view/247735>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565, 18 ธันวาคม). *BI-monthly Payment Insight*. [https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/payment-report/bi-monthly-report/Bi-monthly\\_report\\_Vol18-2022\\_December.pdf](https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/payment-report/bi-monthly-report/Bi-monthly_report_Vol18-2022_December.pdf)

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. สุวีริยาสาส์น.

ปารมี รอดกลิ่น และวรพจน์ ปานรอด. (2562). ความไว้วางใจต่อการตัดสินใจซื้ออัญมณีและเครื่องประดับผ่านช่องทางการถ่ายทอดสด

เฟสบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live). วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ, 11(2), 21-29. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/ecbatsu/article/view/195661/156751>

เมทินี จันทร์กระแจะ. (2560). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

<http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2464>

วิภัทร เลิศภูริวงศ์ และวิภาดา พรสกุลวานิช. (2565). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี หัตถ์คนคิด และอิทธิพลทางสังคม ทำนายความตั้งใจในการใช้  
 งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม นิต้า, 9(2), 106-129.

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcin/article/view/263192>

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มณฑัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และนภดล ร่มโพธิ์. (2557). การวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

สมญา อินทรเกษม, ณิชัฐชัย นิมนวล และวรรณมาชะ เกสรดอกไม้. (2566). การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารการเงินการคลัง  
 ในประเทศไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 28(4), 73-87. <https://search.tci-thailand.org/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NzQxMDk5>

อาริยา สุขโต. (2564, 20 กุมภาพันธ์). วิถีชีวิตโควิด-19 กับการปรับตัวของธุรกิจการบิน. สำนักงานวิชาการ กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักงาน  
 เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร. [https://old.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=75782&filename=index](https://old.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=75782&filename=index)

Gable, R. K. (1986). *Instrument development in the affective domain*. Kluwer-Nijhoff. [https://books.google.co.th/books/about/Instrument\\_Development\\_in\\_the\\_Affective.html?id=X7t-AAAAIAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.th/books/about/Instrument_Development_in_the_Affective.html?id=X7t-AAAAIAAJ&redir_esc=y) Hair, Jr., J. F. Black, W. C.,

Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6<sup>th</sup> ed.). Pearson Prentice Hall.

<https://www.amazon.com/Multivariate-Analysis-sixth-Joseph-Anderson/dp/B00DS8X6> NY