

ทักษะทางการเงินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Financial skills affecting financial transaction decisions via mobile banking of service users in Hat Yai District, Songkhla Province

จิตติพร อังกิตติสวัสดิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องทักษะทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาทักษะทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการ mobile banking ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งหมด 400 คน ตามสูตรของ W.G. Chochran การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ทักษะทางการเงินส่งผลกระทบบางประการต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ABSTRACT

The research studied the financial skills that affect the decision on making transactions via mobile banking of users in Hat Yai District, Songkhla Province. The purpose of the research is to study the financial skills that affect the decision on making transactions via mobile banking of users in Hat Yai District, Songkhla Province. The sample that they study are those who use mobile banking of Kbank, SCB Bank, KTB Bank, and BBL Bank in Hat Yai District, Songkhla Province, with a total of 400 people participating in this sample. The research used W.G. Chochran's formula, which is a quantitative research, in the form of survey research. Questionnaires were used as tools to collect data. Percentage, Mean, Standard deviation, and Multiple regression analysis were used in data analysis. From the results of multiple regression analysis to test financial skills affecting financial transaction decisions via mobile banking of users in Hat Yai District, Songkhla Province, it was found that financial skills influenced transaction decisions at significant level of 0.05.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทักษะทางการเงินซึ่งประกอบด้วย ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน เป็นพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชน ผู้ที่มีทักษะทางการเงินดีจะช่วยให้บริการจัดการการเงินส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มพูนความมั่งคั่ง ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว พร้อมเข้าสู่วัยเกษียณอย่างมั่งคั่งและยั่งยืน ประเทศไทยกำลังเผชิญความท้าทายทางเศรษฐกิจและสังคมด้านต่าง ๆ อาทิ หนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง สังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี 2564 ประกอบกับ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (รายงานการสำรวจทักษะทางการเงินธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) การมีภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดีจะช่วยให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงตระหนักถึงความจำเป็นในการเร่งส่งเสริมทักษะทางการเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับทักษะทางการเงินของคนไทย อันจะนำไปสู่เสถียรภาพและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ในช่วงปี 2560-2561 ถือเป็นช่วงที่ประเทศไทยมีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการบริการในรูปแบบต่าง ๆ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอีกด้วย โดยเห็นว่าภาครัฐบาลได้มีการออกนโยบายที่เกี่ยวกับไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเกี่ยวข้องกับ เศรษฐกิจในยุคดิจิทัลอย่างในด้านอุตสาหกรรมทางการเงิน รัฐบาลมีความพยายามในการผลักดัน โครงการ National e-Payment เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้นในปัจจุบัน

จากการประกาศงดเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง online ส่งผลให้รายได้ของธนาคารลดลงไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมการเงินได้ ธนาคารจึงเปลี่ยนให้ลูกค้าหันมาใช้ช่องทาง online ในการทำธุรกรรมแทนเพื่อลดต้นทุนให้ต่ำที่สุด แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยที่สำคัญอย่างทักษะทางการเงินของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรม online ผ่าน mobile banking ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงเน้นศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งาน mobile banking

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทักษะทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## ขอบเขตของการศึกษา

### ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ใช้ mobile banking ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงเทพ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวนรวมทั้งหมด 400 คน

## ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ทักษะทางการเงิน ประกอบด้วย ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking

## ขอบเขตด้านพื้นที่

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2565 โดยมีแผนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล 10 วัน

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559) กล่าวว่า ทักษะทางการเงินที่ดีเป็น ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการส่งเสริมให้เศรษฐกิจมีเสถียรภาพ สามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตลอดจนผ่านพ้นวิกฤติต่างๆ ได้อย่างมั่นคง จากสถานการณ์ปัจจุบันที่คนไทยเป็นหนี้เร็วขึ้นและมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลาสะท้อนให้เห็นถึงจุดอ่อนในการขาดทักษะด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนาเศรษฐกิจให้เติบโตไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ตระหนักถึงปัญหาและความจำเป็นในการสร้างความรู้และความเข้าใจทางการเงินให้แก่ประชาชน โดยได้ส่งเสริมทักษะทางการเงินให้ประชาชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับสำรวจทักษะทางการเงินของคนไทย เพื่อให้ทราบระดับทักษะทางการเงินโดยเป็นการนำแนวทางการสำรวจทักษะทางการเงิน ของ The Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD) มาใช้กับประเทศไทย ซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนประกอบด้วยกัน โดยในงานวิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางการเงินซึ่งครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

1. ความรู้ทางการเงิน ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ การหารการมูลค่าของเงิน ตามกาลเวลา การคำนวณดอกเบี้ยเงินเชื่อ การคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยเงินฝาก การคำนวณ ดอกเบี้ยเงินฝากทบต้น นิยามของเงินเพื่อ ความเสี่ยงและผลตอบแทน และการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

2. พฤติกรรมทางการเงิน ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ การตัดสินใจทางการเงิน รวมถึงจัดสรรเงินก่อนใช้ การเลือกวิธีการออมที่เหมาะสม การชำระค่าใช้จ่ายตรงเวลา การตั้งเป้าหมายระยะยาว การเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการซื้อ และการไม่กู้เมื่อเงินไม่พอใช้

3. ทศนคติทางการเงินครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ การมีความสุขในการใช้เงิน มากกว่าเก็บออม เพื่ออนาคต การมีชีวิตอยู่เพื่อวันนี้และไม่ได้คิดวางแผนเพื่ออนาคต และการมีเงินต้องรีบใช้ (ไม่คำนึงถึงอนาคต)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดทักษะทางการเงินของ OECD ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน ในการวัดทักษะทางการเงินของผู้ใช้บริการ mobile banking ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางการเงิน (Financial Literacy)

การศึกษาทักษะทางการเงินของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมืองในเขตลุ่มน้ำปากพนัง ปานแก้วตา ลัตตานานิช (2563) โดยงานวิจัยที่ได้กล่าวไปข้างต้น ล้วนแล้วแต่ใช้แบบสอบถามอ้างอิงตามชุดของ OECD ทั้งสิ้น และมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ทักษะทางการเงินยังถูกนำมาใช้ศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอื่นๆ อย่างงานวิจัยของวิศกรณ์ (2558) ได้ทำการวัดระดับทักษะทางการเงินกับการมีส่วนร่วมในตลาดทุน และการวัดระดับทักษะทาง 5 การเงินกับการออมเงินเพื่อการเกษียณ โดยใช้แบบจำลอง Binary & Multinomial Logistic เข้ามาใช้ในการศึกษาถึงบทบาทของทักษะทางการเงินในด้านต่างๆว่ามีผลต่อความน่าจะเป็นของการมีส่วนร่วมในตลาดทุน/การออม เพื่อการเกษียณอย่างไร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

เกศวิฑู ทิพยศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบี จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านสื่อออนไลน์ ของลูกค้าธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ของลูกค้าธนาคาร ซี ไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการโอนเงินมากที่สุด รองลงมาคือ การสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี และการชำระค่าสินค้าและบริการ ตามลำดับ มีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1-3 ครั้งต่อเดือน ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก เนื่องมาจากมีคุณภาพการบริการด้านราคา จากการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในการขอใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการ จากธนาคารอินเทอร์เน็ตสามารถใช้บริการได้ทุกที่ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีจุดเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตกระจายอยู่ทุกแห่ง ด้านส่งเสริมการตลาดมีการตัดสินใจด้านช่องทางการบริการใน ระดับ

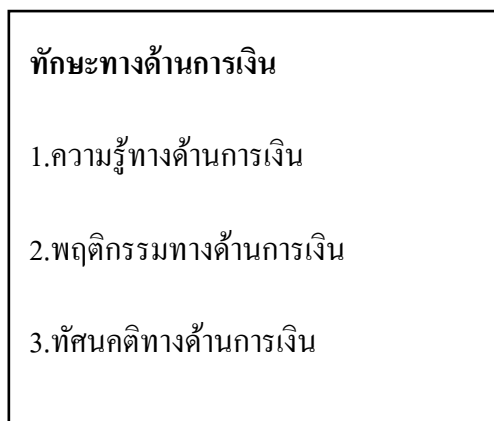
มาก ด้านพนักงานให้บริการโดยรวมมีการตัดสินใจด้านพนักงานให้บริการในระดับมาก เนื่องจาก  
ความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านกระบวนการให้บริการเนื่องจากมีระบบการ  
ป้องกัน ความปลอดภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก  
ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคาร

### สมมติฐาน

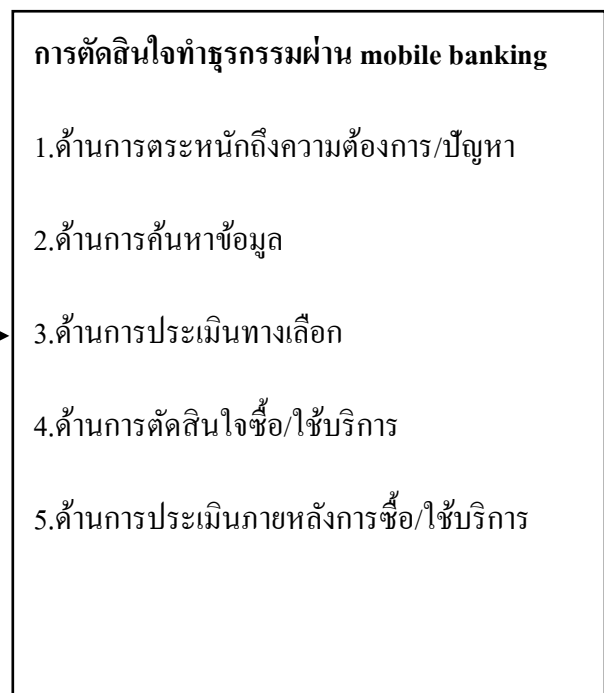
ทักษะทางการเงินส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ



#### ตัวแปรตาม



### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลในรูปแบบ  
การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended  
Questionnaire) จำนวน 400 ชุด

## กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรผู้ใช้บริการ mobile banking ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงอาศัยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร W.G.Chochran ในการคำนวณ กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกิน 5%

## การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบเนื้อหาและความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์ประเมิน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งไปยังสถาบันการเงินในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ลูกค้าของสถาบันการเงินที่ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตอบแบบสอบถาม
- 2.สถาบันการเงินในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นำแบบสอบถามไปใช้กับลูกค้าที่ประสงค์ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ประชากร) ตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.เวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถามระยะเวลา ประมาณ 2 สัปดาห์ในช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2565

## สรุปผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.3 อายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 68.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 46.5 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 47.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 40.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 48.3

## ผลการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ mobile banking ธนาคารกสิกรร้อยละ 33.0 รองลงมาเลือกใช้บริการ mobile banking ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 27.5 ร้อยละ 23.5 และ g ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ mobile banking มากกว่า 5 ครั้งแต่เดือน ร้อยละ 43.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกทำธุรกรรมผ่าน mobile banking ด้วยจำนวนเงิน 1,000 – 5,000 บาท ร้อยละ 37.5 รองลงมาจำนวนเงินที่ทำธุรกรรม 500 – 1,000 บาท ร้อยละ 25.0 จำนวนเงินที่ทำธุรกรรม 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 18.8 จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมมากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 7.5 จำนวนเงินที่ทำธุรกรรม 100 – 500 บาท ร้อยละ 6.3 และจำนวนเงินที่ทำธุรกรรมน้อยกว่า 100 บาท มี ร้อยละ 5 ตามลำดับ

## ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางการเงินของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทักษะทางการเงิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	Std.Deviation	แปล ความหมาย
ทัศนคติทางการเงิน	4.31	0.59	มากที่สุด
พฤติกรรมทางการเงิน	4.30	0.56	มากที่สุด
ความรู้ทางการเงิน	4.26	0.51	มากที่สุด
รวม	4.29		มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักษะทางการเงินของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมทักษะทางการเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ทัศนคติทางการเงิน ( $\bar{X}$  = 4.31, S.D. = 0.59) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมทางการเงิน ( $\bar{X}$  = 4.30, S.D. = 0.56) และความรู้ทางการเงิน ( $\bar{X}$  = 4.26, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

## ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อทดสอบทักษะทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปร ทักษะทางการเงิน	B	S.E.	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	18.690	0.897		20.842	.000
ทักษะทางการเงิน (X)	0.238	0.069	0.171	3.442	.001

R = 0.171, R<sup>2</sup> = 0.29, F = 11.848, Sig. = 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตัวแปรทักษะทางการเงิน (X) ประกอบไปด้วย ทักษะด้านการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน การเงิน ความรู้ทางการเงิน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมผ่าน mobile banking (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ พบว่า ทักษะทางการเงิน (X) ส่งผลต่อตัวแปรการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ (B) เท่ากับ 0.238 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 29.0 ส่วนร้อยละ 71.0 เป็นอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่น นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40 – 49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตจิตรา ดอนมันเทหา วชิรากร วังภูงา วารุณี มีมุข และ จตุพร เสือสูงเนิน (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่าน mobile banking application ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18 – 25 ปี ใช้บริการธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ใช้มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน เหตุผลในการใช้ คือ ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา

2. พฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ mobile banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ mobile banking โดยเลือกใช้บริการ mobile banking ธนาคารกสิกรไทย ทำธุรกรรมผ่าน mobile banking ด้วยจำนวนเงิน 1,000 –



5,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ จันทร์วิภาวี (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (mobile banking) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) โดยมีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน และมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ย คือ 132,503.88 บาท เลือกใช้ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 21.25 และสาเหตุที่เลือกใช้บริการคือเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร ร้อยละ 58.25

3. ทศนคติทางการเงินของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรกคือ รายได้หักเงินออมไว้ก่อน ส่วนที่เหลือจึงนำไปใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศกรณ์ (2558) ได้ทำการวัดระดับทักษะทางการเงินกับการมีส่วนร่วมในตลาดทุน และการวัดระดับทักษะทางการเงินกับการออมเงินเพื่อการเกษียณ โดยใช้แบบจำลอง binary & multinomial logistic เข้ามาใช้ในการศึกษาถึงบทบาทของทักษะทางการเงินในด้านต่างๆว่ามีผลต่อความน่าจะเป็นของการมีส่วนร่วมในตลาดทุน/การออมเพื่อการเกษียณ

4. พฤติกรรมทางการเงิน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรกคือ หากต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาแพง ท่านมักจะเลือกผ่อนชำระค่าสินค้าโดยใช้บัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hee Yeo และคณะ (2560) ได้ศึกษาถึงเทคโนโลยีทางการเงินและความสามารถทางการเงินของผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีการใช้งานโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง จะมีความสามารถในการใช้บริการ mobile banking เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผู้ที่มีทักษะทางการเงิน รวมไปถึงการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี อาทิ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความสะดวกสบายจากการใช้งาน จะมีแนวโน้มในการใช้บริการ mobile banking ที่บ่อยครั้ง

5. ความรู้ทางการเงิน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรกคือ มีความเข้าใจและความรู้พื้นฐานในเรื่องเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lisa (2551) ได้ศึกษาถึงทักษะทางการเงินของผู้บริโภคและผลกระทบของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อ online banking ของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยผลการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า การมีความรู้ทางการเงินที่ต่ำทำให้เกิดอุปสรรคต่อการใช้บริการ online banking ซึ่งหากมีการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ทางการเงินให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยจะทำให้พฤติกรรมทางการเงินเปลี่ยนแปลงไป จากการมีความรู้ทางการเงินจึงเกิดความมั่นใจในมาใช้บริการ online banking มากขึ้น

6. การตระหนักถึงความต้องการ/ปัญหา พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรก คือ การใช้ mobile banking รวดเร็วและเหมาะกับพฤติกรรมการใช้งานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน สันติวานิชกุล และ วรดี จงอัญญากุล (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค Generation X Generation Y และ Generation Z ผลการวิจัยพบว่า Generation X และ Generation Z มีการใช้บริการ Mobile Payment มากขึ้น โดยเฉพาะกระตุ้นการใช้ e-Money ของ Generation X ผู้ให้บริการควรพัฒนาด้านกระบวนการให้มีความปลอดภัยและมีการป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการ

7. การค้นหาข้อมูล พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรก คือ หาข้อมูลการใช้งานจากแหล่งต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักจิรา นิลเกษม (2556) ได้

ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า รู้จักบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตโดยพนักงานธนาคารแนะนำสมัครใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตโดยยื่นใบสมัครที่สาขา เหตุผลที่ใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตเพราะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร

8. การประเมินทางเลือก พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรก คือ ลักษณะของการทำงานมีความทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาดา ไม้เงินงาม และ สวรรยา ธรรมอภิพล (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพราะมีความสะดวกใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสดงผลของหน้าจอ ระบบการใช้งานที่ซับซ้อน ความกังวลในระบบความปลอดภัยและความเสถียรของระบบการใช้งาน

9. ด้านการตัดสินใจซื้อ/ใช้บริการ พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรก คือ ตัดสินใจใช้บริการเพราะสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาดา ไม้เงินงาม (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพราะมีความสะดวกใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

10. การประเมินภายหลังการซื้อ/ใช้บริการ พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอันดับแรก คือ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานท่านจะติดต่อธนาคารโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับ ระวีวรรณ เวียงตา (2560) หลังจากลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้วนั้น นักการตลาดต้องทำการตรวจสอบความพึงพอใจภายหลังการซื้อ โดยความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะเกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ

## บรรณานุกรม

- เกศวิฑู ทิพยศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ชลิตา นิจพาณิชย์. (2561). การศึกษาทักษะทางการเงินและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของ ผู้บริโภคใน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน mobile banking application ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐปภัทร์ ดาราพงษ์.(2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking.กรุงเทพมหานคร: (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.
- ณัฐภูมิ ลีเจริญกิจคุณ. (2561). พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคาร กรุงเทพมหานครกรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ InternetBanking. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Payment Systems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx>
- ปฐมภรณ์ จันทรวีภาวี. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรม การเงิน 모바일แบงก์กิ้ง (mobile banking). (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต.
- ปานแก้วดา ลัคณาวณิช. (2563). ทักษะทางการเงินของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมืองในเขตลุ่มน้ำ ปากพนัง. (บทความวิจัย). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- รอชิต้า ยีสมาน และ บุญกา ปันทุรอมพร. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทาง การเงินผ่าน mobile banking application ในสถานการณ์ COVID -19. การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ไพลิน สันติวานิชกุล และ วรดี จงอัญญากุล. (2565). การใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค Generation X Generation Y และ Generation Z.การค้นคว้า อิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภคจิรา นิลเกษม. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้ำ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรวัณ มีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.

วิชาดา ไม้เงินงาม และ สวรรยา ธรรมอภิพล. (2564). พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. วารสารสังคมศาสตร์ ปีที่ 10 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

วิศกรณ์ ศีร์วรรณ. (2558). การวัดระดับทักษะทางการเงินกับการมีส่วนร่วมในตลาดทุน. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ.

วิเชียร วิทย์อุดม. (2555). อ้างถึงใน ธนาวุฒิ ชื่อเกียรติสกุล (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของ พนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

อนันธิตรา ดอนบันเทา วชิรากร วังภูงา วารุณี มีมุข และ จตุรพร เสือสูงเนิน. (2562). การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่าน mobile banking application ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

Best John w. (1986). Research in Education. Prentice-Hall.

Likert, Rensis. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale, Reading in Attitude Theory and Measurement. P.90-95. Fishbein, Martin, Ed. New York : Wiley & Son.