

**พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงาน  
ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก**

นันทพร ปานรัตน์  
จรีพร ศรีทอง

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในการทำธุรกรรมทางการเงินในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คนวัยทำงานอายุ 20-60 ปี ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน, อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และ ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยแตกต่างกัน, สถานภาพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และ รายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ย และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน, กลุ่มคนวัยทำงาน

## **Abstract**

The objectives of this study were (1) to study the demographic factors of working age consumers in financial transaction in Muang Tak District, Tak Province. (2) to study the financial transaction behavior of working age consumers in Muang Tak District, Tak Province. The sample group was 400 working age consumers in Muang Tak District, Tak Province. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistic used to analyze the data was One-Way ANOVA analysis of variance with a statistical significance level of 0.05 ;

The results showed that most of the samples were female, aged 31-40 years, single status, bachelor's degree, there were civil servants and state enterprise employees and the average monthly income is in the range of 15,001 - 25,000 baht. The hypothesis testing, it was found that different genders of the samples did not affect different financial transaction behaviors. The different age of the sample affecting financial transaction behavior in terms of financial transaction channels and the different average financial transaction frequency. The different marital status of the sample affecting financial transaction behavior in terms of financial transaction channels and the most of financial transaction list. The difference in education level, occupation and income of the sample affected their financial transaction behavior in terms of the financial transaction channels, the average financial transaction frequency and the average financial transaction amount differed statistically at the 0.05 level.

Keywords : financial transaction behavior, working age consumers,

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกรรมทางการเงินเป็นการทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม สัญญา หรือการดำเนินการใดๆ ทางการเงินกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการกระทำที่มีผลทางกฎหมาย ธุรกรรมทางการเงินที่ทำกันอยู่เป็นประจำ เช่น การโอนเงิน การถอนเงิน การจ่ายบิล การจ่ายค่าสาธารณูปโภค การซื้อหน่วยลงทุน การเปิดบัญชีธนาคาร การกู้เงิน โดยปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินได้เปลี่ยนไปจากเดิม ทั้งนี้เกิดจากพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปตามสังคมที่เราอยู่ในขณะนั้นๆ กระบวนการ กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ลักษณะนิสัย วิถีชีวิต และการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป การเลือก การซื้อ การใช้ การประมวลผล ในแง่มุมของการจับจ่ายใช้สอย โดยดำเนินชีวิตประจำวันผ่านการใช้สินค้าและบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ (กุลณัฐ ฉัตรดำรงกุล, 2564)

จากวิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปจึงทำให้รูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยจากเดิมในการทำธุรกรรมทางการเงินต้องไปติดต่อยังธนาคาร แต่ปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มีทางเลือกโดยเพิ่มช่องทางอื่นในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยที่เราไม่ต้องไปธนาคารก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แบบง่ายผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนไปเพื่อให้เข้ากับการดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน (सानิตย์ หนูนิล, 2562)

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการธุรกิจมากขึ้น บทบาทของเทคโนโลยีไม่ได้จำกัดอยู่ที่ระดับของธุรกิจเท่านั้นแต่ได้แผ่ขยายเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป นอกเหนือจากนี้ ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ และเครื่องมือต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้รับความนิยมและเชื่อถือจากผู้ใช้งานมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งดูได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือมือถือโดยตรงมีอยู่เป็นจำนวนมาก และ เพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะเป็นรับชำระค่าสินค้า หรือบริการ โดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร หลังจากตกลงซื้อสินค้าหรือบริการการตัดค่าใช้จ่ายโดยตรงจากบัญชีบัตรเครดิต บัตรเครดิต แม้แต่ การนำเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อนที่จะทำรายการหักชำระค่าสินค้าหรือบริการต่อไป ซึ่ง ธุรกรรมที่เกิดขึ้นดังกล่าวล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับบริการของธนาคารพาณิชย์ ดังจะเห็นได้จากการเกิดของมือถือ ระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ต่างๆ ที่มี การเชื่อมต่อจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มี ประสิทธิภาพเนื่องด้วยปัจจุบันได้รับความนิยมในการใช้งาน Social networking บนโทรศัพท์มือถือประเภท Smartphone ต่างๆ รวมถึงการพัฒนาให้รองรับการให้บริการ Mobile Internet เพื่อการให้บริการได้หลากหลายรายการ จึงทำให้ลดต้นทุนการดำเนินงานต่ำลง (จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ, 2559)

ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ หรือ Online Banking หรือ Internet Banking จึงเป็นอีกทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเงินหรือการธนาคารเช่นเดียวกันไม่ว่าจะเป็น การเบิก การถอน การจ่ายบิลต่างๆ การซื้อหน่วยลงทุน การสอบถามยอดเงินคงเหลือ การขออนุมัติเงินกู้ การเปิดบัญชีธนาคาร โดยมีข้อแตกต่างจากธุรกรรมทางการเงินแบบธรรมดาตรงที่มีสื่อกลางช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีช่องทางเข้าถึงบริการที่มากกว่าการไปธนาคารเช่น การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านตู้ ATM โทรศัพท์มือถือ บนแอปพลิเคชัน หรือผ่านคอมพิวเตอร์ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (วีรวรรณ เงินประเสริฐ, 2563)

นอกจากการบริการของธนาคารได้มีทั้ง Mobile Banking กับ Internet Banking ทั้งสองแห่งมีลักษณะคล้ายกันมาก บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันว่าธนาคารออนไลน์เป็นหนึ่งในโหมด e-banking ที่สะดวกซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานของธนาคารและให้บริการธนาคารเสมือนแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในวิธีนี้ลูกค้าสามารถเข้าถึงรายละเอียดบัญชีธนาคารของพวกเขาไม่ว่าพวกเขาจะอยู่ที่ไหนด้วยความช่วยเหลือของเว็บไซต์ของธนาคาร บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตไม่เหมือนกับธนาคารบนมือถือซึ่งหมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกไร้สายบนอินเทอร์เน็ตที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าของพวกเขาในการใช้งานบัญชีธนาคารของพวกเขาผ่านอุปกรณ์มือถือเช่นสมาร์ทโฟนแท็บเล็ตและอื่นๆ หรือแอปพลิเคชันมือถือ

ทั้งนี้จากรายงานข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางธนาคารผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่ายอดการใช้บริการธุรกรรมทางธนาคารพาณิชย์ผ่านสื่อออนไลน์ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง นอกจากนี้ภาครัฐยังใช้ช่องทางดิจิทัลในการจ่ายเงินสวัสดิการแก่ประชาชนเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 เช่นการจ่ายเงินโครงการเราไม่ทิ้งกันเพื่อเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบผ่านพร้อมเพย์ โครงการคนละครึ่งเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจจากการใช้จ่ายของภาคประชาชนผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกในการใช้จ่ายของประชาชนและการรับชำระเงินของร้านค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้ประชาชนปรับพฤติกรรมมาใช้จ่ายเงินดิจิทัล เมื่อเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในโลกการเงิน และจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินของคนไทยมาสู่โลกออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้รูปแบบในการทำธุรกรรมทางการเงินเปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจว่าปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มคนวัยทำงาน มีพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นอย่างไร เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคและทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในการทำธุรกรรมทางการเงินในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

## สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก” ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างคือ อำเภอเมือง จังหวัดตาก

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คนวัยทำงานอายุ 20-60 ปี ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวนทั้งหมด 45,569 คน (สำนักบริหารการทะเบียน, กรมการปกครอง, 2563) และในการ

คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่สนใจศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีของ Taro Yamane คำนวณและได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

#### 4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์และวิวัฒนาการด้านความชอบหรือไม่ชอบของคนเราที่มีมานาน อีกทั้งการแสดงออกมีความโน้มเอียงไปยังนิสัยหรือความคิดบางอย่างได้ทัศนคติจะเป็นตัววางเราให้อยู่ในกรอบความชอบหรือไม่ชอบ ต่อนิสัยอย่างใดอย่างหนึ่งโดยการขับเคลื่อนเข้าหาหรือหนีออกจากสิ่งนั้นองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย 3 ประการคือ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม (พัชรिता ไถ่ทอง, 2559) หรือ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น ๆ ไปในทิศทางหนึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการอบรมให้เรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคมซึ่งทัศนคติเหล่านี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นเด่นชัดในกรณี que สิ่งเรานั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม (จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ, 2561) จากความหมายข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก อารมณ์ และวิวัฒนาการด้านความชอบหรือไม่ชอบ ฟังพอใจหรือไม่ฟังพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ในอดีต และทำให้การแสดงออกของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละคน และมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการซื้อของผู้บริโภค

ประเภทของทัศนคติ สามารถแบ่งได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) ทัศนคติทางเชิงบวก เป็นทัศนคติ ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรือ อารมณ์ จากสภาพจิตใจที่ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือ เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนิน กิจการของ องค์กร อื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมี ทัศนคติ ทางบวก หรือ มีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2) ทักษะคติทางลบ หรือ ไม่ดี คือ ทักษะคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือ ไร้ความไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมี ทักษะคติ เชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้น ในจิตใจของเขา จนพยายาม ประพฤติ และปฏิบัติต่อต้าน กฎระเบียบของบริษัท อยู่เสมอ

3) ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทักษะคติ ที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมี ทักษะคติ หนึ่งเฉยอย่าง ไม่มีความคิดเห็น ต่อปัญหาใด ๆ เรื่องกฎระเบียบว่า ด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา ทักษะคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

## 2. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินผล ในผลิตภัณฑ์และบริการ ที่เขาคาดหวัง จะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ (ปฐมาภรณ์ จันทรวิภาวี, 2564) หรือ พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงหน่วยการซื้อ และกระบวนการแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวข้องกับการได้มา การบริโภค และการกำจัดอันเกี่ยวข้องกับสินค้า บริการ ประสิทธิภาพและความคิด (พัชรिता ไถ่ทอง, 2559) นอกจากนี้แล้วพฤติกรรมผู้บริโภค ยังหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจการของแต่ละบุคคล ในการจัดหา การซื้อ การใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการที่ซื้อมาเพื่อตอบสนองความต้องการด้านพื้นฐานและด้านจิตใจ ด้วยรายได้ที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ คือความพึงพอใจสูงสุด (จักรพงษ์ สีสานาศีร์, 2561) และ หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก (กฤษณ์ วัชรดำรงกุล, 2564) ซึ่งจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการค้นหา การคิดการประเมินผล ในสินค้าและบริการซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของแต่ละบุคคล

ปฐมาภรณ์ จันทรวิภาวี (2564) ได้กล่าวว่า แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค (Buyer's Black Box) ที่เปรียบเสมือนกล่องดำที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้เมื่อผู้บริโภครับรู้ต่อสิ่งกระตุ้นและเกิดความต้องการแล้วจึงจะเกิดการซื้อหรือการตอบสนอง (Response) ขึ้น ดังนั้นในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค จึงเป็นเรื่อง

ของการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรเป็นตัวกำหนด หรือที่เป็นตัวสาเหตุที่ทำให้มีการตัดสินใจซื้อดังกล่าว ตามความหมายข้างต้นนี้ พฤติกรรมในขณะที่ทำการซื้อจึงเป็นเพียงขั้นตอนสุดท้ายหรือปลายเหตุของกระบวนการตัดสินใจซื้อ และในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือคนวัยทำงานอายุ 20-60 ปี ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามลักษณะ นามบัญญัติ (Nominal- Scales) และกลุ่มตัวอย่างต้องเลือกคำตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยส่วนนี้ จะให้กลุ่มตัวอย่างเลือกช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยแยกเป็น 2 รูปแบบ คือ ในรูปแบบออฟไลน์ (ไปทำธุรกรรมที่สำนักงานของธนาคาร) และในรูปแบบออนไลน์ (Internet Banking หรือ Mobile Banking) โดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของตนเอง เช่น ระบุธนาคาร หรือ แอปพลิเคชันที่เลือกทำธุรกรรมทางการเงิน จำนวนความถี่ในการใช้บริการในแต่ละเดือน จำนวนเงินในการทำธุรกรรมเฉลี่ยต่อครั้ง และการเลือกใช้บริการทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินแต่ละประเภท โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินจำนวน 5 รายการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะมีลักษณะคำตอบเป็นแบบปลายเปิด

โดยการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีการรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามรูปแบบ Google Form แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยส่วนบุคคลของบุคลากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน, อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยแตกต่างกัน, สถานภาพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ย และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1 : เพศที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน 5 ด้าน
H2 : อายุที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน 3 ด้าน ยอมรับสมมติฐาน 2 ด้าน
H3 : สถานภาพที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน 3 ด้าน ยอมรับสมมติฐาน 2 ด้าน
H4 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน 2 ด้าน ยอมรับสมมติฐาน 3 ด้าน

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H5 : อาชีพที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน 2 ด้าน ยอมรับสมมติฐาน 3 ด้าน
H6 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน 2 ด้าน ยอมรับสมมติฐาน 3 ด้าน

### อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน, ธนาคารที่ทำธุรกรรมมากที่สุด, ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน, จำนวนเงินในการทำธุรกรรมทางการเงิน และรายการในการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งเพศชายเพศหญิงไม่แตกต่างกันในทุกด้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉิลลิลิมา รักษาชล (2560) ที่ได้พบว่าพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งเพศชายเพศหญิงไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านธนาคารที่ทำธุรกรรมมากที่สุด, จำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ย และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดไม่แตกต่างกัน แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอายุของผู้ใช้บริการมีส่วนทำให้เกิดความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้ช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากผู้บริการที่มีอายุน้อยจะมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและสามารถเข้าถึงช่องทางการทำธุรกรรมที่หลากหลาย เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันได้มากกว่าผู้บริการที่มีอายุมาก และในความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินในช่องทางออนไลน์ก็ส่งผลให้ใน

การทำธุรกรรมทางการเงินด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลณัฐ ฉัตรดำรงกุล (2564) ที่ได้พบว่าอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินและความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านธนาคารที่ทำธุรกรรมมากที่สุด, ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ย และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างนั้นเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีอายุน้อยและสามารถใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินได้หลายช่องทาง อีกทั้งรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินของคนกลุ่มนี้มีความแตกต่างจากกลุ่มคนที่มีสถานภาพสมรสเนื่องจากกลุ่มคนที่มีครอบครัวแล้วจะมีภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น อาจจะมีรายการในการทำธุรกรรมทางการเงินที่แตกต่างออกไปจากกลุ่มคนที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ หนูเนียม (2563) ที่ได้พบว่าสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างทางด้านลักษณะการดำเนินชีวิต หรือกิจกรรมในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันส่งผลถึงการเข้าใช้บริการในการเข้าทำธุรกรรมทางการเงินที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านธนาคารที่ทำธุรกรรมมากที่สุด และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดไม่แตกต่างกัน แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยและจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาสูงนั้นมีรูปแบบการดำเนินชีวิตและกิจกรรมในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมภาภรณ์ จันทร์วิภาวี (2564) ที่ได้พบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรม

ทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยพบว่ากลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาสูงนั้นมักจะสามารถเข้าถึงช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายช่องทาง นอกจากนี้แล้วยังพบว่ากลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาสูงนั้นมียอดเงินในการโอนในจำนวนเงินที่สูงกว่ากลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า เนื่องจากกิจกรรมในชีวิตประจำวันและอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 อาชีพที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านธนาคารที่ทำธุรกรรมมากที่สุด และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดไม่แตกต่างกัน แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยและจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแต่ละบุคคลที่มีอาชีพต่างกันจะมีกิจกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ หนูเนียม (2563) ที่ได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านธนาคารที่ทำธุรกรรมมากที่สุด และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดไม่แตกต่างกัน แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยและจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ารายได้ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันซึ่งส่งผลต่อช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน, ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลณัฐ ฉัตรดำรงต์กุล (2564) ที่ได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน โดยกลุ่มคนที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะมียอดในการโอนหรือชำระค่าสินค้าหรือบริการในจำนวนเงินและมีความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า นอกจากนี้แล้วยังพบว่าผู้ที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะมีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันมากกว่ากลุ่มคนที่มีรายได้ต่ำกว่า

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินของผู้บริโภค ในด้านการเลือกใช้บริการของธนาคาร รวมถึงพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถเป็นข้อมูลเพื่อให้ธนาคารสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทาง ในการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายหรือการดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และตรงตาม ความต้องการของลูกค้า

1) จากการศึกษาพบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในทุกด้านนั้น ทำให้ทราบว่าในการปรับปรุงการให้บริการของทางธนาคารในทุกด้านนั้น ควรมีการให้สิทธิเท่าเทียมกันในทุกเพศในทุกกิจกรรมของการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เหมือนกันทั้งเพศชายและเพศหญิง

2) จากการศึกษาพบว่าอายุ และสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ทราบว่าในการปรับปรุงการให้บริการของทางธนาคารในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นควรมีการปรับปรุงด้านการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีการใช้งานได้ง่ายขึ้นรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการทุกวัย ซึ่งหากผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่ายสะดวกสบาย รวดเร็วก็จะส่งผลให้ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการมากขึ้นด้วยเช่นกัน

3) จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ยและจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเฉลี่ยแตกต่างกัน ทำให้ทราบว่าหากจะมีการส่งเสริมทางการตลาดของทางธนาคารนั้นควรคำนึงถึงความแตกต่างของระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมในการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่ส่วนใหญ่ระดับการศึกษา และและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงนั้นจะมักจะมีจำนวนเงินและความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สูง และอาชีพของผู้ใช้บริการก็มักจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเช่นกัน

## 2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตากเท่านั้น โดยจะนำผลการวิจัยนี้ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อื่นไม่ได้ เนื่องจากปัจจัยในด้านการดำเนินชีวิตที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น ควรเพิ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม

2) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา ดังนั้นควรศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคล เพื่อจะได้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดผลิตภัณฑ์ และแผนธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

## เอกสารอ้างอิง

- กุลณัฐ ฉัตรดำรงกุล. (2564). *ธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) ของประชากรในจังหวัดปทุมธานี*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปฐมภรณ์ จันทรวีภาวี. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)*. สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.
- พัชรีดา ไถ่ทอง. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* นายเรือ อากาศ, 4(4), 142-152.
- วีรวรรณ เงินประเสริฐ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความถี่ในการทำธุรกรรมธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สานิตย์ หนูนิล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ในชนบทไทย*. *วารสารพัฒนาสังคม*, 21(2), 176-197.
- Kotler, P. and Keller, K. (2006). *Marketing Management*. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1994). *Consumer behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.