



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และพฤติกรรมการบริหารการเงิน บุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการแสวงหาข่าวสารทางการเงิน การใช้ประโยชน์ และพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารทางการเงินกับการใช้ประโยชน์ของข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานคร และ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินกับพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุ ระหว่าง 21-60 ปี จำนวน 409 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อ อธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งการแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์จาก ข่าวสาร และพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบ ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความ แตกต่างของการแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และพฤติกรรมการบริหารการเงิน บุคคลตามลักษณะประชากร และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของ Scheffé นอกจากนี้ ยังใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต่างๆ อีกด้วย

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส การศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 การแสวงหาข่าวสารทางการเงิน ด้านเนื้อหา เหตุผล รูปแบบ สื่อที่เลือกใช้ และความบ่อยครั้งในการแสวงหาข่าวสาร

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน และ

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

สรุปผลการวิจัย มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ลักษณะทางประชากร

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 409 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่อายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

การแสวงหาข่าวสารทางการเงิน

ผลการวิจัยจากการแสวงหาข่าวสารทางการเงินทั้ง 11 ด้านนั้น พบว่า เนื้อหาของข่าวสารทางการเงินที่กลุ่มตัวอย่างสนใจและแสวงหามากที่สุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วยข้อมูลด้านสินเชื่อบัตรเครดิต รองลงมา คือ ข่าวสารด้านนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบัน และการลงทุนเพื่อเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุ ส่วนเนื้อหาข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างต้องการน้อยที่สุด คือ ข่าวสารในเรื่องการลงทุนในกองทุนรวม

ส่วนเหตุผลในการแสวงหาข่าวสารนั้น กลุ่มตัวอย่างต้องการแสวงหาข่าวสารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเรื่องราวต่างๆ มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนอนาคต สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้แสวงหาข่าวสารน้อยที่สุด คือ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

รูปแบบของข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ การวิเคราะห์แบบเจาะลึก รองลงมาคือ รายงานสถานการณ์ทั่วไป และสื่อบันเทิงประจำสัปดาห์ (เฉพาะด้านการเงิน) ส่วนรูปแบบข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างต้องการน้อยที่สุด คือ รายการบันเทิงสอดแทรกด้วยข่าวสารทางการเงิน

สำหรับสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการแสวงหาข่าวสารมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์รายวัน/รายสัปดาห์ อันดับสอง คือ สื่อโทรทัศน์ อันดับสาม คือ นิตยสารหรือวารสารทางการเงิน ส่วนสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เพื่อแสวงหาข่าวสารน้อยที่สุด คือ เพจเจอร์ (วิทย์ติดตามตัว)

ทั้งนี้ความบ่อยครั้งในการแสวงหาข่าวสารจากสื่อต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสวงหาข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์บ่อยมากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์รายวัน/ รายสัปดาห์ และสื่อบุคคล

การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการขอใช้บริการจากธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ มากขึ้น รองลงมา คือ ใช้ในการวางแผนการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ประโยชน์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้รับจากข่าวสารทางการเงินน้อยที่สุด คือ ทำให้รู้สึกผ่อนคลายจากความเครียด ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน

พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะมีการวางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับอนาคตมากขึ้น รองลงมาคือ ใช้จ่ายเพื่อดำรงชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการวางแผนการเงินสำหรับตนเองและครอบครัว หลังจากแสวงหาข่าวสารทางการเงินแล้ว ส่วนกิจกรรมซึ่งกลุ่มตัวอย่างไม่คาดว่าจะทำหลังจากแสวงหาข่าวสารแล้ว คือ การทำสัญญาประกันภัย

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน และพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลที่แตกต่างกัน

การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินแตกต่างกัน แต่สำหรับประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันนั้น ไม่ใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 เพียงบางส่วน

พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลที่ต่างกัน แต่สำหรับประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้น จะไม่มีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 เพียงบางส่วน

สมมติฐานที่ 3 การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

ผลการวิจัยพบว่า การแสวงหาข่าวสารทางการเงินมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าประชาชนกรุงเทพมหานครแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากขึ้น การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานครจะมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 4 การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าประชาชนกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลมากขึ้น การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานครจะมากขึ้นตามไปด้วย

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	อายุ	อาชีพ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้ (บาท)
หญิง	21-30 ปี	พนักงานบริษัท เอกชน	โสด	ปริญญาตรี	10,001-20,000

2. การแสวงหาข่าวสารทางการเงิน

ด้านเนื้อหาข่าวสาร	ระดับปานกลาง
ด้านการเลือกใช้สื่อ	ระดับปานกลาง
ด้านความบ่อยครั้งในการสื่อ	ระดับปานกลาง

3. การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

1. มีความรู้เรื่องการขอใช้บริการจากธนาคารมากขึ้น	ระดับสูง
2. ใช้ในการวางแผนการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับสูง
3. ใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน	ระดับสูง

4. พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

1. วางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับอนาคต	ระดับสูง
2. ใช้จ่ายเพื่อดำรงชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับสูง
3. วางแผนการเงินสำหรับตนเองและครอบครัว	ระดับสูง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินที่แตกต่างกัน (✓ หมายถึง เป็นไปตามสมมติฐาน)

การแสวงหาข่าวสารทางการเงิน	ด้านเนื้อหาข่าวสาร	ด้านสื่อที่เลือกใช้	ความบ่อยครั้งที่ใช้สื่อ
ลักษณะทางประชากร			
เพศ	✓	✓	
อายุ	✓	✓	✓
อาชีพ	✓		
สถานภาพ	✓		✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓
รายได้	✓	✓	✓

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน และพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลที่แตกต่างกัน

ลักษณะทางประชากร	การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน	พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล
เพศ		
อายุ		✓
อาชีพ		✓
สถานภาพ		
ระดับการศึกษา	✓	
รายได้		✓

สมมติฐานที่ 3 การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

การแสวงหาข่าวสารทางการเงิน	การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน
ด้านเนื้อหาข่าวสาร	✓
ด้านสื่อที่เลือกใช้	✓
ความบ่อยครั้งที่ใช้สื่อ	✓

สมมติฐานที่ 4 การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคล
เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอมาข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายแยกเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานคร
2. การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานคร
3. พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานคร
4. การทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
 - 4.2 การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินและพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
 - 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานครและการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชน กรุงเทพมหานครและพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

1. การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 2-7 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครแสวงหาข้อมูลข่าวสารทางการเงินในด้านการลงทุน การรับคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านสินเชื่อและนวัตกรรมทางการเงินในระดับปานกลาง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการ เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนอนาคต ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แม้สภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่กลับเข้าสู่สภาพปกติ นัก กรุงเทพมหานครยังมีการแสวงหาข้อมูล ข่าวสารทางการเงินจากสื่อต่างๆ ในระดับปานกลาง เป็นที่เข้าใจกันดีว่าประชาชนกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ยอมตระหนักถึงภาวะจำเป็นที่ต้องใส่ใจ ติดตามความเคลื่อนไหวของภาวะเศรษฐกิจเพื่อดำเนินชีวิตและบริหารการเงินบุคคลของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะการรับข้อมูลข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินของตน

ประชาชนกรุงเทพมหานครต้องการให้เผยแพร่ข่าวสารทางการเงินผ่านสื่อต่างๆ ในรูปแบบของการวิเคราะห์ข่าวแบบเจาะลึก รายงานข่าวสถานการณ์ทั่วไปและสื่อบทวิเคราะห์ประจำสัปดาห์ (เฉพาะด้านการเงิน) ในระดับสูง นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือพิมพ์รายวัน/ รายสัปดาห์ เพื่อติดตามข่าวสารทางการเงินมากที่สุด อาจเป็นเพราะหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่มีราคาถูก มีรายละเอียดมากและสามารถเก็บไว้อ่านได้ทุกเวลา แต่สื่อที่ประชาชนกรุงเทพมหานครเลือกใช้เพื่อติดตามข่าวสารทางการเงินที่มีความบ่อยครั้งหรือมีความสม่ำเสมอ คือ สื่อโทรทัศน์ รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์รายวัน/รายสัปดาห์ อาจเป็นเพราะประชาชนกรุงเทพมหานครสามารถติดตามข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์บ่อยกว่าการอ่านจากหนังสือพิมพ์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า โทรทัศน์เป็นสื่อร้อนที่มีความรวดเร็วในการสื่อสาร เป็นสื่อที่มีทั้งภาพและเสียงสามารถกระตุ้นอารมณ์ได้ดีกว่าสื่ออื่นๆ และประชาชนกรุงเทพมหานครสะดวกในการเลือกเปิดรับสื่อประเภทนี้ อีกทั้งยังเป็นสื่อที่ทุกเพศทุกวัยและทุกฐานะเข้าถึงได้ง่ายที่สุด

2. การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินในระดับปานกลาง โดยได้รับประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินในการเพิ่มพูน

ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการใช้บริการจากธนาคารและสถาบันการเงินมากที่สุด เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการเงินของประชาชน ลูกค้ำที่มีเงินฝากในธนาคารและประชาชนทั่วไปจึงให้ความสนใจเรื่องข้อมูล ข่าวสารการให้บริการของธนาคารเป็นพิเศษ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครควรตระหนักถึงประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารทางการเงินซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารการเงินของบุคคลนั้นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นประชาชนกรุงเทพมหานครควรเพิ่มระดับการแสวงหาข่าวสารทางการเงินจากสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบตัดสินใจในการวางแผนและการบริหารการเงินบุคคลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น รู้จักทำงบประมาณควบคุมการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง สุขใจ น้ำมุด (2543) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการบริหารการเงินบุคคลไว้ว่า บุคคลควรจะมีการปรับปรุงแผนงานระยะยาวและควรมีการตรวจสอบอยู่เสมอเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ บุคคลควรมีการวางแผนทางการเงินของครอบครัว ทั้งสามีและภรรยาควรเข้าใจในแผนงานนี้ร่วมกันและการจัดการเกี่ยวกับการเงินควรมีการยืดหยุ่นได้ ตัวอย่างของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้เพิ่มสภาพคล่องทางการเงินแก่บุคคล หรือแม้กระทั่งใช้ควบคุมการใช้จ่ายอย่างมีระบบระเบียบได้อีกด้วย แต่ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องมีความรู้ในการวางแผนการใช้บัตรเครดิตอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาใช้บัตรเครดิตเกินตัว และทำให้มีปัญหาด้านการเงินส่วนบุคคลของตนเองในภายหลัง

3. พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า หลังจากที่ประชาชนกรุงเทพมหานครแสวงหาข่าวสารทางการเงินแล้วจะมีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล ซึ่งพิจารณาจากกิจกรรมที่คาดว่าจะทำนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครมีการจัดระเบียบการเงินบุคคลด้วยการรู้จักจัดหาเงินเข้ามาและใช้จ่ายออกไปอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดผลดีตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง โดยประชาชนกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่จะคำนึงถึงการวางแผนการใช้จ่ายสำหรับอนาคต การใช้จ่ายเพื่อดำรงชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการเงินสำหรับตนเองและครอบครัว และการตัดสินใจประกอบธุรกรรมทางการเงิน เช่น การตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ให้ประโยชน์สูงสุด การตัดสินใจใช้บัตรเครดิต การตัดสินใจลงทุนในสินทรัพย์บางประเภทเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่บุคคล และการขอสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น

ในการตัดสินใจประกอบธุรกรรมทางการเงินนั้นประชาชนกรุงเทพมหานครต้องทราบถึงความต้องการทางการเงินของตนเองก่อนว่าตนเองมีความจำเป็นทางการเงินมากน้อย

เพียงใด เช่น นาย ก. ต้องการกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน จึงต้องแสวงหาข้อมูล ข่าวสารทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการขอสินเชื่อบุคคลทั่วไป (Personal Loan) เพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการกู้ จำนวนเงินกู้ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ และค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่นๆ เป็นต้น เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี จำนวน (2523) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์โดยทั่วไป มักจะเริ่มต้นจากการที่ได้รับรู้ (Perceive) สภาพการณ์แวดล้อมไว้อย่างไร ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริง การรับรู้จึงเป็นข้อสำคัญเบื้องต้นในการทำความเข้าใจว่าปัญหานั้นคืออะไร มีช่องทางปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร และบุคคลควรที่จะแสวงหาข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหานั้น (Information search) ให้มากที่สุด ทั้งนี้ข้อมูลข่าวสารที่แสวงหาต้องมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นกับตัวปัญหาตลอดจนมีความเพียงพอในการแก้ปัญหานั้น ซึ่งเป็นไปตามที่ โรบิน (Robbins, 1993) กล่าวว่า ทุกๆ การตัดสินใจต้องการการตีความและการประเมินค่าข้อมูล ข่าวสาร โดยปกติแล้ว ข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ จำเป็นต้องถูกคัดสรร ดำเนินการและตีความว่าข้อมูลอะไรที่เกี่ยวข้องและข้อมูลใดไม่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจะมีการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากประเมินค่าข้อมูลข่าวสารแล้วพบว่าไม่เพียงพอ หรือไม่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร หรือจำเป็นต้องตัดข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาออกไป

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า การแสวงหาข่าวสารทางการเงินจะแตกต่างกันตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งอาจอธิบายได้ดังนี้

1. เพศ

ผลการวิจัย พบว่า เพศหญิงแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าเพศชาย เฉพาะในด้านการลงทุนเพื่อเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุ และนวัตกรรมทางการเงินเรื่องข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัตรเครดิต ทั้งนี้เพศหญิงยังแสวงหาข่าวสารทางการเงินโดยเลือกใช้สื่อวิทยุหรือวารสารทั่วไปมากกว่าเพศชายอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Wilo, Goldhaber and Yates (1980) กล่าวว่า ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในสังคมไทยนั้นกล่าวได้ว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะ

วัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2538) หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้หญิงมีบทบาทในการบริหารจัดการดูแลค่าใช้จ่ายในครอบครัว จึงอาจเป็นไปได้ว่าด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้หญิงออมเงินไว้ใช้เพื่ออนาคตของครอบครัวและยามเกษียณอายุ และโดยปกติแล้วผู้หญิงมีความละเอียด รอบคอบ จึงสามารถที่จะวางแผนการเงินของครอบครัวและตนเองได้

2. อายุ

ผลการวิจัย พบว่า ประชากรกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันจะมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าประชากรกรุงเทพมหานครในแต่ละช่วงอายุต้องแสวงหาข่าวสารทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งตรงกับแนวคิดของสุโขใจ น้ำมุด (2543) กล่าวถึงเรื่องการวางแผนการเงินในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคล (Personal Financial Planning Life Cycle) และลักษณะการเงินในแต่ละช่วงของครอบครัว (Financing the Family's Life Cycle) ว่า ความสามารถในการหารายได้ของบุคคลในแต่ละช่วงชีวิต หรือในแต่ละวัยจะแตกต่างกัน นอกจากนั้นภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวในแต่ละช่วงก็ต่างกันด้วย ดังนั้นบุคคลจึงจำเป็นต้องวางแผนการเงินให้สอดคล้องกับภาวะความรับผิดชอบที่มีอยู่ และการที่จะวางแผนการเงินและรับผิดชอบการเงินของบุคคลหรือครอบครัวให้มีประสิทธิภาพนั้น จำต้องแสวงหาข่าวสารทางการเงินให้สอดคล้องกับความต้องการในขณะนั้น

ประชากรกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี แสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ในเรื่องการลงทุนในกองทุนรวม, การลงทุนเพื่อให้ได้รับการประกันชีวิต, ข้อมูลด้านสินเชื่อบัตรเครดิต, ข้อมูลด้านสินเชื่อเงินเบิกเกินบัญชี, ข้อมูลด้านสินเชื่อบุคคลทั่วไป, ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัตรเครดิต และนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบัน ทั้งนี้ประชากรกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ยังแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าประชากรกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ในเรื่องนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบันอีกด้วย ซึ่งตรงตามแนวคิดของ สุโขใจ น้ำมุด เรื่องลักษณะการเงินในแต่ละช่วงของครอบครัว กล่าวไว้ว่า ในระยะเริ่มตั้งครอบครัว (The Beginning Family) และระยะขยายครอบครัว (The Expanding Family) ระยะนี้ครอบครัวต้องมีภาระค่าใช้จ่ายสูง ขณะเดียวกันความสามารถในการหารายได้ของครอบครัวในช่วงนี้ก็จะสูงด้วย และจะมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว ดังนั้นบุคคลจึงมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินในด้านต่างๆ ทั้งด้านการลงทุนด้านสินเชื่อ และนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางในการแสวงหารายได้ของบุคคล

อีกด้วย และสอดคล้องกับที่ ชาร์ล แอทกิน (Charles Atkin, 1973: 36) กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับการประเมินผลที่ได้รับ โดยการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรง หรือการใช้ความพยายามที่จะรับรู้ หรือทำความเข้าใจ บุคคลก็ย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น (Information Seeking)

ผลการวิจัย ยังพบว่าประชากรกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี แสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 51-60 ปี ในเรื่องการลงทุนเพื่อเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุ และประชากรกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี แสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ในเรื่องการลงทุนในหลักทรัพย์, การลงทุนในกองทุนรวม, การลงทุนเพื่อให้ได้รับการประกันชีวิต, ข้อมูลด้านสินเชื่อบัตรเครดิต และนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า สำหรับบุคคลซึ่งอยู่ในช่วงอายุมากกว่า จะเน้นการวางแผนการเงินระยะยาว เช่น การวางแผนการเงินเพื่อเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับ สุขใจ น้ำมุด, 2543 ที่กล่าวไว้ว่า ระยะการแยกย้ายครอบครัว (The Launching Family) เมื่อบุตรเริ่มสำเร็จการศึกษา ออกหางานทำและแยกย้ายไปตั้งครอบครัวใหม่ ในช่วงนี้ครอบครัวจะเริ่มเก็บเงินได้ และเป็นการดีที่จะเก็บออมไว้ใช้ยามชรา และครอบครัวจะสามารถเก็บออมได้บ้างในระยะช่วงกลางของครอบครัว (The Middle Age Family)

ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี เลือกใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารมากกว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี โดยที่ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เลือกใช้สื่อวิทยุในการแสวงหาข่าวสารและมีความบ่อยครั้งในการติดตามข่าวสารมากกว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ ประม ะ สตะเวทิน (2530) ได้กล่าวว่า โดยปกติแล้วคนที่วัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน มีความสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น อายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่อายุต่างกันนั้นแสวงหาข่าวสารด้านการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนไม่ต่างกัน ทั้งนี้ประชาชนทั่วไปมีความสนใจที่จะแสวงหาข่าวสารเรื่องคำปรึกษาด้านการลงทุนในระดับปานกลางเท่านั้น หรืออาจเป็นไปได้ว่าการประชาสัมพันธ์เรื่องบริการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนของธนาคารพาณิชย์ไทยยังไม่ดีพอ จึงไม่สามารถกระตุ้นหรือสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งต้องศึกษากันต่อไป

3. อาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ อาชีพรับจ้าง แม่บ้าน ว่างาน กำลังหางาน มีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในด้านการลงทุนสำหรับเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุ กล่าวได้ว่าในปัจจุบันพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความมั่นคงด้านการเงินในช่วงหลังเกษียณอายุ เช่น ได้รับเงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน และเงินช่วยเหลือเพื่อสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากนายจ้าง เป็นต้น จึงเป็นไปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนให้ความสนใจกับการแสวงหาข่าวสารด้านการลงทุนเพื่อเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุน้อยกว่าผู้มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ รับจ้าง แม่บ้าน ว่างานหรือกำลังหางาน ซึ่งมีรายได้ไม่มั่นคงเพียงพอสำหรับยามเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับที่ชาร์ล แอทกิน (Charles Atkin, 1973: 208) กล่าวถึง ความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ว่า ในกรณีที่มนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าไร ความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานซึ่งในที่นี้คือ ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง

4. สถานภาพสมรส

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสดจะแสวงหาข่าวสารทางการเงินด้านนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ในสังคมปัจจุบันผู้ที่มีสถานภาพโสดจะมีอิสระทางความคิด มีความต้องการประสบการณ์ใหม่ๆ อีกทั้งเป็นผู้ที่มีอิสระในการใช้ชีวิต และมีภาระรับผิดชอบด้านต่างๆ น้อยกว่า จึงมีโอกาสในการใช้เวลาประกอบกิจกรรมต่างๆ เช่น ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ทำงานพิเศษ หรือท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส หม้ายหรือหย่า ซึ่งมีภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบครอบครัวมากกว่า เช่น ดูแลบุตร ดูแลเรื่องงานบ้าน เป็นต้น ทำให้มีข้อจำกัดด้านการเงินและเวลา ส่งผลให้มีเวลาในการทำกิจกรรมทั่วไปน้อยกว่ากลุ่มที่เป็นโสด จึงมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินด้านนวัตกรรมน้อยกว่าผู้เป็นโสด เนื่องจากผู้ที่ต้องการแสวงหาข่าวสารด้านนวัตกรรมทางการเงิน เช่น การแสวงหาข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน ถือได้ว่าเป็นสิ่งใหม่ที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้

5. ระดับการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่า จะแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ในด้านข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบัน และประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าจะเลือกใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าและบ่อยครั้งกว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ โรบินสัน (Robinson, 1972) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ กลุ่มที่มีความรู้สูง เป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ด้านข้อมูล สารคดี และจะเพิ่มพูนความรู้ทางด้านนี้ของตนให้มากโดยการใช้สื่อมวลชน และงานวิจัยของ วิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm, 1973) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาดี จะหาประโยชน์จากสื่อต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้น และจะอ่านหนังสือเป็นจำนวนมาก อาจกล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาสามารถใช้เป็นตัวแปรที่ชี้วัดความแตกต่างทางลักษณะประชากรในการแสวงหาข่าวสารทางการเงินของบุคคลได้ดี ซึ่งตรงกับที่แอทกิน (Atkin, 1973) พบว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการสื่อสารมวลชน คือ ความต้องการได้รับข้อมูล ข่าวสาร และความต้องการข่าวสารนั้น ซึ่งเกิดจากการมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic Uncertainty) ซึ่งหมายความว่าความรู้ที่มีอยู่หรือการศึกษามีความสัมพันธ์กับการแสวงหาข่าวสารของปัจเจกบุคคล และยิ่งมีความรู้อยู่มาก โอกาสการมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันหรือความขัดแย้งยิ่งมาก ทำให้มีการแสวงหาข่าวสารมากด้วย นอกจากนี้ข้อสรุปข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีถึง ร้อยละ 68.22 และผู้จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 24.45 ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาสูงและย่อมต้องการแสวงหาข่าวสารทางการเงินทุกด้าน ได้แก่ ด้านการลงทุน การให้คำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านสินเชื่อ และนวัตกรรมทางการเงิน จึงเป็นไปได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่แสวงหาข่าวสารทางการเงินในเนื้อหาข่าวสารด้านอื่น (ยกเว้นด้านนวัตกรรมทางการเงิน) ต่างกัน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าจะแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ประชาชน

กรุงเทพมหานครซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับ 20,001-30,000 บาท จะแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ในด้านการลงทุนเรื่องข้อมูลเงินฝากประเภทต่างๆ ข้อมูลด้านสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั่วไป เมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อบัตรเครดิตไว้ว่าต้องมีรายได้ขั้นต่ำ 15,000.- บาทต่อเดือน ดังนั้น ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จึงให้ความสนใจในข่าวสารทางการเงินด้านสินเชื่อ น้อย และอาจกล่าวได้ว่าประชาชนผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ถือเป็นผู้ที่สามารถหารายได้ไว้เพียงพอแก่ความต้องการในชีวิตประจำวันเท่านั้น และหากก่อนนี้เพิ่มเติมก็ไม่สามารถหารายได้เพิ่มขึ้นเพื่อการชำระหนี้ได้ จึงตรงกับที่ สุขใจ น้ำผุด กล่าวไว้ในข้อคิดเกี่ยวกับการบริหารการเงินบุคคลว่า บุคคลควรหลีกเลี่ยงการเป็นหนี้โดยไม่จำเป็น เพราะการเป็นหนี้จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายและอัตราดอกเบี้ยแท้จริงค่อนข้างสูง ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับ 20,001-30,000 บาท จะแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับ 10,001-20,000 บาท ในด้านการลงทุนสำหรับเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณอายุ เนื่องจากเป็นผู้มีรายได้เพียงพอแก่การใช้จ่ายเพื่อดำรงชีวิตประจำวัน และสามารถวางแผนการออมเงินระยะยาวเพื่อเก็บออมไว้ในอนาคตได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ประมะ ฤตะเวทิน (2530) กล่าวว่า รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนสามารถกำหนดความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมต่างๆ ในการสื่อสาร นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งมีรายได้ในระดับ 30,001-40,000 บาท จะเลือกใช้สื่อโทรทัศน์และสื่อหนังสือพิมพ์รายวัน/รายสัปดาห์ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ในระดับ 10,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schema and White ซึ่งพบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงมักเป็นผู้ที่นิยมเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ และนิยมเนื้อหาค่อนข้างหนัก และ Mcnelly (1968) พบว่าผู้ที่มีฐานะดีและมีการศึกษาสูงเป็นพวกที่ได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระจากสื่อมวลชนมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป ตัวแปรด้านอายุและระดับการศึกษา เป็นตัวชี้วัดเรื่องความแตกต่างของการแสวงหาข่าวสารของประชาชนกรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นตัวแปรที่บ่งบอกและเกี่ยวข้องกับสถานะทางเศรษฐกิจของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference Theory) ของบอลล์, โรคิช และ เดอเฟลอร์ (Ball Rokeach and De Fleur, 1976) ที่กล่าวว่า บุคคลจะมีความแตกต่างกันในด้าน

บุคลิกภาพ ทัศนคติ สถิติปัญญา ความรู้ และความสนใจ นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งโครงสร้างต่างๆ เหล่านี้จะมีส่วนสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมการรับรู้ หรือการเรียนรู้ของมนุษย์ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และแนวคิดด้านการวิเคราะห์ผู้รับสารตามลักษณะทางประชากร (Demographic Analysis of An Audience) กล่าวว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย พฤติกรรมที่แตกต่างกันยังรวมถึงการเลือกใช้สื่อ หรือการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ ตามความต้องการของแต่ละบุคคล เนื่องจากแต่ละคนที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากร ย่อมมีกิจกรรม การดำเนินชีวิต ตลอดจนการใช้เวลาว่างที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า สื่อแต่ละประเภทมีข้อจำกัดในตัวเอง การที่ประชาชนแสวงหาข่าวสารจากสื่อเพียงแหล่งเดียวนั้นอาจไม่เพียงพอแก่การทำความเข้าใจข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับอย่างถ่องแท้ ดังนั้นประชาชนควรมีการติดตามข่าวสารจากสื่อหลายๆ ประเภทให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระในข่าวสารนั้นๆ ให้ได้มากที่สุด เพื่อทำความเข้าใจกับข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับในระดับที่ดี และเพียงพอแก่ความต้องการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนสามารถติดตามข่าวสารทางการเงินจากรายการโทรทัศน์ และตระหนักรู้เรื่องราวของข่าวสารทางการเงินนั้นๆ ในช่วงระยะเวลาอันสั้น ซึ่งไม่เพียงพอแก่ความต้องการ ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลเพิ่มเติมจากหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ หรือวารสารเฉพาะทางการเงิน เช่น การเงินและธนาคาร, ดอกเบี้ย เป็นต้น ในปัจจุบันมีการนำเสนอข่าวสารทางการเงินมากมายในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับแจก ซึ่งผลิตขึ้นโดยสถาบันการเงินต่างๆ บทความเฉพาะเรื่องทางการเงินที่น่าสนใจในนิตยสารทั่วไป เช่น คอลัมน์ Money Section ในนิตยสาร Elle หรือในหนังสือพิมพ์รายวัน เช่น คอลัมน์เศรษฐกิจการเงินในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ นอกจากนี้หากบุคคลมีความต้องการทราบข้อมูลโดยละเอียด ก็สามารถเข้าไปขอใช้บริการและสอบถามข้อมูลจากสถาบันการเงินได้โดยตรงอีกด้วย

แม้ว่าข่าวสารด้านการเงินเป็นเรื่องซึ่งค่อนข้างยากแก่การทำความเข้าใจ หากประชาชนไม่มีความรู้พื้นฐานทางการเงินมาก่อนจึงต้องอาศัยระยะเวลาในการทำความเข้าใจกับข่าวสารทางการเงินนั้นๆ ดังนั้นการสื่อสารด้วยถ้อยคำ คำพูด ข้อความผ่านทางสื่อต่างๆ นั้นควรเป็นลักษณะถ้อยคำที่เรียบง่าย เข้าใจง่าย ไม่ควรใช้ถ้อยคำหรือศัพท์ที่เป็นทางการหรือศัพท์เฉพาะเชิงวิชาการมากเกินไปนัก เพื่อให้ผู้รับสารสามารถอ่าน ฟัง เข้าใจและตีความได้ง่าย ตัวอย่างจากการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการสินเชื่อของธนาคารยูโอบีรัตนสินในสปอตวิทยุ เรื่อง

การหนีหนี้จากธนาคารที่คิดอัตราดอกเบี้ยสูงเพื่อมาใช้บริการกับธนาคารที่คิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าหรือศัพท์ทางการเงิน เรียกว่า การก่อหนี้ใหม่ (Refinance) นั้น ประชาชนบางคนอาจไม่เข้าใจได้ จึงถือได้ว่าการใช้ศัพท์ชาวบ้านว่า "หนีหนี้" ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

4.2 การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินและพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน และพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลที่แตกต่างกัน

1. การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินต่างกันในระหว่างผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงจะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2539) กล่าวถึงทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อที่เน้นความสำคัญของกลุ่มผู้รับสาร ในฐานะที่เป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกเนื้อหาของข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง จะเห็นได้ว่าประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งมีความรู้สูงจะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินมากกว่า เนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถเห็นโอกาสหรือช่องทางในการนำข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่า เช่น ขอใช้บริการจากธนาคาร ตัดสินใจในการลงทุนเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง มีข้อมูลทางการเงินสำหรับพูดคุยแลกเปลี่ยนกับคนอื่น ใช้ในการวางแผนการบริหารการเงินบุคคลของตน เป็นต้น ซึ่งตรงกับที่ เวนนอร์ (Wenner, 1985) กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจในการบริโภคสื่อข่าวสารในเรื่องการใช้ข่าวสารเพื่อช่วยในการโยงข้อมูลเกี่ยวกับสังคมที่รับรู้มา เข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน (Social Gratifications) เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น เป็นต้น

แต่ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งมีลักษณะทางประชากรด้านอื่นๆ อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกันนั้น จะใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินไม่แตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรดังกล่าวสามารถบ่งบอกถึงสถานภาพทางสังคมได้อีกด้วย ผลการวิจัยจึงขัดแย้งกับแบบจำลองที่แคทซ์และคณะ (Katz, 1974) สร้างขึ้นได้ว่า สถานะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน

ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันไปด้วย ดังนั้น บุคคลจะมีลักษณะการใช้สื่อที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งหมายความว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครจะเลือกใช้สื่อในการแสวงหาข่าวสารและใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ที่ต่างหากัน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยบางชิ้นที่พบว่า บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกันนั้นไม่ใช้ประโยชน์จากข่าวสารต่างกัน เช่น งานวิจัยของ อำนวย แดงรอด (2540) พบว่า วัยรุ่นเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประหยัดในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของ ปัทมวดี หล่อวิจิตร (2539) พบว่า เพศและอาชีพต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จาก "รายการสนทนา 45 นาที ปัญหาบ้านเมือง" ไม่ต่างกัน, ผู้ชมที่มีสถานภาพสมรสและระดับรายได้ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จาก "รายการสนทนา 45 นาที ปัญหาบ้านเมือง" ไม่ต่างกัน และงานวิจัยของ วิยดา เกียวกุล (2538) พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากการชมรายการข่าวโทรทัศน์ไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรได้แก่อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลที่ต่างกัน กล่าวได้ว่าลักษณะทางประชากรดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนและสามารถบ่งชี้ความแตกต่างด้านพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องลักษณะการเงินในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคลโดย สุขใจ น้ำผุด (2543) กล่าวว่า ความสามารถในการหารายได้ของบุคคลในแต่ละช่วงชีวิต หรือในแต่ละวัยจะแตกต่างกัน บุคคลจึงจำเป็นต้องวางแผนการเงินให้สอดคล้องกับภาวะความรับผิดชอบที่มีอยู่ เพื่อให้ทุกช่วงชีวิตของครอบครัวมีเงินใช้จ่ายอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และงานวิจัยของ ลัดดา ประเสริฐวิริยะกุล (2540) ก็พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการต่างกัน

ผลการวิจัยยังพบว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่สามารถบ่งชี้ความแตกต่างด้านพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลได้ ซึ่งหมายความว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครทั่วไปย่อมมีพฤติกรรมการบริหารการเงินบุคคลในการดำรงชีวิตประจำวันไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายจากลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีข้อสังเกตว่ามีจำนวนผู้

ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่และจบการศึกษา ระดับปริญญาตรี ในสัดส่วนที่สูง

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชน กรุงเทพมหานครและการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

สมมติฐานที่ 3 การแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน

ในการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารทางการเงินกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินนั้น ผลการวิจัยพบว่า การแสวงหาข่าวสารทางการเงินทุกด้าน (ด้านเนื้อหาข่าวสารทางการเงิน) ซึ่งได้แก่ ข่าวสารทางการเงินด้านการลงทุน การให้คำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านสินเชื่อ และนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบันนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินนั้นๆ และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนการเลือกใช้สื่อต่างๆ อันได้แก่ สื่อบุคคล สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์รายวัน/รายสัปดาห์ สื่อนิตยสารหรือวารสารทางการเงิน สื่อนิตยสารหรือวารสารทั่วไป และสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อแสวงหาข่าวสารของประชาชนกรุงเทพมหานครนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งเลือกใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารบ่อยครั้งจะมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงิน ซึ่งหมายความว่า หากประชาชนกรุงเทพมหานครมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินนั้นๆ ในระดับมากด้วยเช่นกัน และในทางกลับกัน หากมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินนั้นๆ น้อย ก็จะมีการแสวงหาข่าวสารทางการเงินนั้นๆ น้อยลงไปด้วย ทั้งนี้ ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีการเลือกใช้สื่ออย่างสม่ำเสมอในการแสวงหาข่าวสารนั้นจะยังมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินสูงขึ้น อาจกล่าวได้ว่า หากบุคคลมีการตื่นตัวในการแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากขึ้น บุคคลจะสามารถนำข้อมูล ข่าวสารนั้นๆ มาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ธิรปัญญาเลิศ (2542) พบว่า ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีการแสวงหาข่าวสารและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมากขึ้น และเห็นว่าข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมีประโยชน์ต่อการทำงานภายในธนาคาร สื่อที่พนักงานธนาคารใช้ในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากที่สุด คือ โทรทัศน์ รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ

ตัวอย่าง หากบุคคลใดสนใจแสวงหาข่าวสารด้านนวัตกรรมทางการเงิน เช่น การให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคออนไลน์บนเว็บไซต์ ย่อมเป็นทางเลือกสำหรับผู้บริโภคอีกทางหนึ่ง ทำให้ลดขั้นตอนการหาหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงข้อมูลบริการสินเชื่ออื่นๆ เช่น บริการซื้อปิ้งออนไลน์ สินเชื่อเพื่อการซื้อสินค้าหรือสามารถซื้อสินค้าโดยได้รับส่วนลดพิเศษ (เฉพาะร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ) และรับบริการจัดส่งสินค้าถึงบ้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ซึ่งลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและถือได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการเงินบุคคลและอำนวยความสะดวกให้กับการใช้ชีวิตของชาวกอง ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตอยู่ไม่มากนักน้อยตามการเปลี่ยนแปลงของการบริการด้านต่างๆ ในสังคม

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเลือกใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่คิดค่าธรรมเนียมการให้บริการที่ถูกลงกว่าหรือคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า ซึ่งถือได้ว่าเป็นการแสวงหาข่าวสารทางการเงินและนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์โดยเพิ่มโอกาสในการเพิ่มรายได้และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่บุคคลอีกด้วย ตามหลักการที่ว่าการลดค่าใช้จ่ายก็ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มรายได้อีกทางหนึ่ง (Money saved money earned) ในปัจจุบันนี้บางธนาคารมีนโยบายเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้แก่บุคคลด้วยการรับซื้อหนี้จากธนาคารอื่น หรือเพื่อมาขอรับบริการสินเชื่อจากธนาคารอีกแห่งซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า ทั้งนี้ผู้ที่ทราบข้อมูลทางการเงินดังกล่าวจะสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับ และตัดสินใจเลือกสถาบันการเงินที่พึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุด

บุคคลสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินเพื่อบริหารการเงินของตนให้ดีขึ้นได้ด้วยการเลือกใช้นวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบัน เช่น การเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ซึ่งผู้ใช้สามารถเพิ่มความสะดวกรบายและความปลอดภัยได้โดยไม่ต้องพกพาเงินสดและได้รับส่วนลดการค้าจากร้านค้าซึ่งเข้าร่วมรายการอีกมากมาย

อาจกล่าวได้โดยทั่วไปว่า ทักษะคติเกิดจากการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ให้บุคคล หรือตรงกับที่ Carter V. Good ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะหนึ่งซึ่งเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใดๆ ในการแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนนั้น ถือได้ว่าเป็นการช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทางการเงินที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตอย่างรอบคอบ ตัวอย่างเช่น การแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร เรื่องการประกันภัย ทำให้ประชาชนได้รับความรู้มากขึ้น จึงเกิดทักษะคติที่ดีต่อการประกัน และในที่สุดก็จะสามารถมองเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประกันภัยมากขึ้น ประชาชน

กรุงเทพมหานครสามารถเข้าใจและเชื่อว่าการประกันนั้นถือได้ว่าเป็นวิธีการออมเงินระยะยาววิธีหนึ่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ข้อมูล ข่าวสารทางการเงินทำให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของการเปลี่ยนแปลงทางการเงิน, ภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งทำให้เป็นบุคคลทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย ดังนั้น ในภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวน ประชาชนควรแสวงหาข่าวสารทางการเงินมากขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์และนำข้อมูลข่าวสารทางการเงินที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือเพื่อวางแผนทางการเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคลอีกด้วย

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนกรุงเทพมหานครและพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคล

สมมติฐานที่ 4 การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคล

ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินกับพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคลนั้น พบว่า การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคล และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่า หากประชาชนกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคลมากก็จะมี การใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินนั้นๆ ในระดับมากด้วยเช่นกัน และในทางกลับกัน หากประชาชนกรุงเทพมหานครใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินน้อยก็จะมีพฤติกรรมในการบริหารการเงินบุคคลน้อยลงไปด้วย

อาจกล่าวได้ว่า เมื่อประชาชนกรุงเทพมหานครตระหนักถึงประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารทางการเงินมากขึ้น จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคลของตนเองมากขึ้น ซึ่งตรงกับทฤษฎีการใช้สารเพื่อการโน้มน้าวใจในการเปลี่ยนแปลงระดับพฤติกรรม (Behavioral Change) ว่าการทำให้กลุ่มเป้าหมายมองเห็นประโยชน์ของพฤติกรรมนั้นชัดเจน เป็นเรื่องสำคัญโดยอาศัยทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมาเป็นเครื่องมือ จากข้อสรุปข้างต้น จึงเป็นโอกาสของนักสื่อสารที่จะได้แสดงบทบาทในการสื่อสารแนะนำให้ประชาชนกรุงเทพมหานครได้มองเห็นประโยชน์ของข้อมูล ข่าวสารทางการเงินที่ต้องการเผยแพร่สู่ประชาชน

ตัวอย่างเช่น การแนะนำให้ประชาชนกรุงเทพมหานครได้รู้จัก "นวัตกรรมทางการเงิน" โดยทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมโยงความต้องการระหว่างองค์กร สถาบันการเงินที่ให้บริการกับลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายของทั้งสองฝ่าย การวางนโยบายและการวางแผนการสื่อสารเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสินค้าหรือบริการใหม่ที่ยังไม่มีข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจที่มากพอ ดังนั้นประเด็นสำคัญของการสื่อสาร คือ ความสามารถในการส่งข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการใหม่ไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ เข้าใจ และเห็นถึงทางเลือกใหม่ที่ดีกว่า ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Rogers (1995) เรื่องการสื่อสารกับการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation) ซึ่งมุ่งศึกษาถึงผลของการสื่อสารในแง่ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior หรือ Performance) ในการเกิดพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินของบุคคลนั้น นักการสื่อสารจะศึกษาถึงลักษณะของสังคมและประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารการเงินบุคคล รวมถึงการให้แหล่งสารสนเทศ โดยการสื่อสารส่วนบุคคล หรือปากต่อปาก การสื่อสารการตลาด อันได้แก่ การส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสถาบันการเงิน เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้ประชาชนกรุงเทพมหานครเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจใช้บริการ อันเป็นหน้าที่ของนักสื่อสาร

นอกจากนี้ ยังมีตัวอย่างเรื่อง ธุรกิจประกันภัยหรือประกันชีวิตในประเทศไทยซึ่งยังเติบโตไม่เต็มที่ สถาบันการเงินหลายแห่งเริ่มให้ความสนใจ เพื่อให้คนไทยได้มองเห็นความสำคัญของการทำประกัน เนื่องจากข้อมูลข่าวสารในลักษณะนี้ ยังไม่แพร่หลายในกลุ่มประชาชนทั่วไปอย่างถูกต้อง ทั้งๆ ที่ธุรกิจและกิจกรรมหลายอย่างในประเทศไทยสามารถทำประกันได้เพราะมีความเสี่ยงเข้ามาประกอบ ฉะนั้นหากสถาบันที่เกี่ยวข้องได้วางแผนการสื่อสาร และ/หรือแผนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้องเหมาะสมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างต่อแท้ ประชาชนย่อมเกิดความรู้ ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีจะทำให้กิจการด้านนี้ขยายได้ สอดคล้องกับทฤษฎี KAP (Knowledge-Attitude-Practice) ซึ่งศึกษาผลทางการสื่อสารในแง่ของการเปลี่ยนแปลงความรู้ (K) หรือทัศนคติ (A) ของผู้รับสาร อันเนื่องจากองค์ประกอบทางการสื่อสาร (SMCR) อันได้แก่ ผู้ส่งสาร สื่อ ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัย สามารถรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. แนวทางการแสวงหาข่าวสารทางการเงินของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร

ประชาชนควรมีการติดตามข่าวสารจากสื่อหลายๆ ประเภท ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ ให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระในข่าวนั้นๆ ให้ได้มากที่สุด เพื่อให้สามารถนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการบริหารการเงินบุคคลของตนเองได้อย่างเหมาะสม บุคคลควรมีการแสวงหาข่าวสารด้านนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบัน ซึ่งช่วยให้บุคคลมีทางเลือกมากขึ้น อีกทั้งข่าวสารด้านการลงทุน และการขอรับคำปรึกษาด้านการลงทุนจากสถาบันการเงิน ซึ่งช่วยให้บุคคลมีช่องทางและโอกาสในการเพิ่มแหล่งรายได้ให้กับตนเองอีกด้วย

ทั้งนี้การที่บุคคลแสวงหาข้อมูล ข่าวสารทางการเงินเพิ่มขึ้น ยังถือได้ว่าเป็นบุคคลทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย เนื่องจากได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของข่าวสารทางการเงินและภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บุคคลจะสามารถคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ในปัจจุบันได้ว่าควรจะมีการวางแผนการบริหารการเงินบุคคลของตนเองให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากที่สุดได้อย่างไร

2. แนวทางการประยุกต์ใช้งานวิจัยกับสถาบันการเงินต่างๆ ในปัจจุบัน

ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆ ควรมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายสำหรับการให้บริการในแต่ละประเภท และให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ควรเลือกใช้สารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และนำกลยุทธ์การใช้สื่อและสารมาใช้ในกระบวนการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการเงินของประชาชน ลูกค้าที่มีเงินฝากในธนาคารและประชาชนทั่วไปจึงให้ความสนใจเรื่องข้อมูล ข่าวสารการให้บริการของธนาคารเป็นพิเศษ ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เรื่องการให้บริการในรูปแบบต่างๆ และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทราบถึงบริการรักษาด้านการบริหารการเงินบุคคลอีกด้วย หากลูกค้าเกิดมีข้อสงสัย ทางธนาคารควรจะทำกรชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยแจ้งข้อมูลที่เป็นความจริง เพื่อสร้างความกระจ่างชัดเจนให้แก่ลูกค้าโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้ธนาคารควรให้ความร่วมมือกับสถาบันสื่อมวลชนโดยจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารทาง

การเงินที่ถูกต้อง เนื่องจากสื่อมวลชนเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งสารต่อให้แก่ประชาชนทั่วไป ถ้าสื่อมวลชนมีความเข้าใจผิดและสื่อสารออกไปอย่างผิด ๆ จะทำให้ประชาชนรับข้อมูลผิดพลาด และจะทำให้ภาพพจน์ของธนาคารแย่งหรือลดความน่าเชื่อถือของธนาคารและสถาบันการเงินได้ จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้สถาบันการเงินสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะการแสวงหาข่าวสารทางการเงินและการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางการเงินในด้านของผู้ใช้บริการเท่านั้น ควรมีการศึกษาถึงการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่นๆ รวมทั้งการเลือกใช้สื่อในการเผยแพร่ เนื่องจากข่าวสารแต่ละด้านและสื่อแต่ละประเภท อาจต้องการเนื้อหาและรูปแบบที่มีความเหมาะสมเฉพาะด้าน และเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน
2. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะการแสวงหาข่าวสารทางการเงินบุคคลเท่านั้น ควรมีการศึกษาถึงการแสวงหาข่าวสารทางการเงินของนิติบุคคลเพื่อใช้ตัดสินใจในการประกอบกิจการ เพื่อให้เห็นถึงความหลากหลายของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจของนักลงทุน หรือเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงพื้นฐานเบื้องต้นด้านข่าวสารทางการเงินที่มีประโยชน์ต่อนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ
3. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินบุคคลของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมกรรมการการเงินบุคคลของเจ้าของกิจการ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแต่ละกลุ่มอาชีพ หรือผู้ที่ประสบความสำเร็จในแต่ละสาขาอาชีพ โดยอาจทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Dept Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบุคคลทั่วไปได้ หรือเป็นข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับเจ้าของกิจการและธุรกิจแต่ละสาขาอาชีพ