

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	การใช้และความพึงพอใจบริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ผู้เขียน	นางสาวธรรพร สภารัตน์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ภูพายัพ ยอดมิ่ง

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 2) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะกระบวนการในการให้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ  $t - test$  และสถิติ  $F - test$  ผลการศึกษพบว่า

ด้านข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ไม่เกิน

2 ครั้ง/เดือน ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สมาร์ตโฟน) วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ คือ การโอนเงิน เหตุผลที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์คือ ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว

ด้านความพึงพอใจการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านราคา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจการใช้บริการแตกต่างกัน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจการใช้บริการมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ปัญหาที่ผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านเทคนิค ได้แก่ ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล การใช้บริการมีความล่าช้า รองลงมาคือ ฟังก์ชันการใช้งานมีความยุ่งยากและซับซ้อน ส่วนปัญหาที่ผู้ให้บริการพบน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านรูปแบบบริการ ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการไม่เหมาะสม

ผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการให้ความช่วยเหลือ ควรจัดพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจระบบและขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้บริการกรณีที่มีข้อติดขัด 2) ด้านรูปแบบบริการ ควรจัดทำรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการหน้าเว็บให้ใช้งานง่าย

ไม่ซับซ้อน 3) ด้านเทคนิค ควบคุมระบบการเชื่อมต่อเพื่อเข้าเว็บไซต์ของธนาคารให้มีความเสถียร  
ใช้งานได้ต่อเนื่อง ไม่สะดุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**      Users and Gratification of Online Financial Services Through  
Financial Transactions in Muang Chiangrai District,  
Chiangrai Province

**Author**                              Miss Taraporn Saparat

**Degree**                              Master of Arts (Communication Studies)

**Advisor**                              Assoc. Prof. Phupayap Yodming

### **ABSTRACT**

The purposes of this study aimed to explore the user's behaviors, satisfactions, and guidelines for the process of e-banking services in Muang Chiangrai district, Chiangrai Province, as well as to investigate the users' satisfactions toward their e-banking services in Muang Chiangrai District, Chiangrai Province compared with their gender, age, educational backgrounds, and monthly income. For data collection, a questionnaire was conducted with four-hundred people dwelling in Muang Chiangrai District, Chiangrai Province. The data were statistically analyzed through using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The findings of the study were as follows:

In terms of their personal backgrounds, it was stated that most female informants with their age of 31-40 earned a bachelor's degree, as well as their monthly income of 10,001 – 20,000 baht, working for private companies.

In terms of their behaviors on e-banking services, it was stated that less than two times per a month, from 08.21 a.m. – 12.00 p.m., were not only spent for their e-banking services via smartphones, but also their money transaction was mostly preferred for their convenient purposes.

On the other hand, the users' satisfactions towards their e-banking services in Muang Chiangrai district, Chiangrai Province were all rated at a higher level in terms of their location and sales distribution, followed by their products and services, and their prices.

According to the users' satisfactions towards their e-banking services in Muang Chiangrai District, Chiangrai Province compared with their gender, it revealed that the female users' satisfactions, in terms of their products and services, compared with their gender remained not significant different at 0.05; otherwise, their satisfactions towards their e-banking services compared with age, educational backgrounds, and monthly income remained indifferent.

In terms of their problems in e-banking services, it was stated that the unwell-organized information-processing system was mostly observed, followed by its complicated e-banking functions, as well as unreasonable e-banking service fees.

Also, three major detailed guidelines for their e-banking services in Muang Chiangrai District, Chiangrai Province were suggested that the provisions for the enhancement of the users' better understandings of their 24-hour e-banking transaction procedures, as well as their easy-to-use e-banking service system, and techniques for the banks' well-systematized networking websites be all needed.