

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (2) วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่สามารถลดได้จากการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต (3) ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และปัญหาอุปสรรคของการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากการออกแบบสอบถามลูกค้าส่วนบุคคลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (EMAIL) จำนวน 220 ตัวอย่าง โดยวิเคราะห์เพื่อหาความถี่ อัตราส่วนร้อยละและการทดสอบค่าไคสแควร์เพื่อหาความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีสมุดบัญชีของธนาคาร รวมถึงบัตรเครดิต แต่มีผู้ใช้บริการธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมดเพียงร้อยละ 58.90

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่การประหยัดค่าใช้จ่าย ความสะดวกสบายในการใช้ และความรวดเร็วในการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตคือกลัวความยุ่งยากในการขอแก้ไขรายการที่ทำผิดพลาด ความไม่หลากหลายของบริการที่มีอยู่ และความยุ่งยากในการเปิดขอใช้บริการจากทางธนาคารพาณิชย์

The objectives of this study are to study factors affecting the use of internet banking services, to analyze the expenditure reduction, and to investigate factors influencing their decision-making behaviors and problems.

The data was gathered by sending questionnaires via electronic-mail to internet users who have a potential for this service. The total samples were 220 observations. The statistical techniques used in this study were frequency, percentage and chi-square. The study asserted that most of the internet users had both bank accounts and credit cards. However, only 58.90 percent of them could pay all payments via internet banking. Moreover, they thought that the advantages of internet banking were save and convenience. By the way, they had a few problems in internet banking, namely, error in transferring money, less varieties of services, and complexity in requesting the service.