

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 385 ราย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจะให้ความสนใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.66 และเพศชายใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.34 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวนทั้งสิ้น 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.12 ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.74 รองลงมาจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. จำนวนทั้งสิ้น 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.76 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.95 รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.56 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.43 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวนทั้งสิ้น 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.62 รองลงมาสมรส จำนวนทั้งสิ้น 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.04

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักบริการผ่านพนักงานธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.47 รองลงมารู้จักบริการผ่านจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ธนาคารและจากเว็บไซต์ของธนาคารเท่ากัน จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.21 ส่วนใหญ่ใช้บริการที่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.47 รองลงมาใช้บริการที่ทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.05 มีการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ระหว่าง 1 – 3 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ระหว่าง 4 – 6 ชั่วโมง จำนวนทั้งสิ้น 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.18 ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินไม่เกิน 1,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.63 รองลงมาทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินมากกว่า 50,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.60 นอกจากนี้สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดลดหลั่นลงมาตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีความสะดวก จำนวนทั้งสิ้น 363 คิดเป็นร้อยละ 94.29 ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากประหยัดเวลาเดินทาง จำนวนทั้งสิ้น 245 คิดเป็นร้อยละ 63.63 ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากไม่เสียเวลารอแถวจำนวนทั้งสิ้น 154 คิดเป็นร้อยละ 40.00 ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากความรวดเร็วของระบบ จำนวนทั้งสิ้น 135 คิดเป็นร้อยละ 35.06 ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย จำนวนทั้งสิ้น 131 คิดเป็นร้อยละ 34.03 ลำดับที่ 6 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีความปลอดภัยจำนวนทั้งสิ้น 118 คิดเป็นร้อยละ 30.65 และลำดับที่ 7 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากประหยัดค่าน้ำมันจำนวนทั้งสิ้น 107 คิดเป็นร้อยละ 27.79 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบมีความปลอดภัย จำนวนทั้งสิ้น 359 คิดเป็นร้อยละ 93.25 ไม่ควรมีการเสียค่าค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี จำนวนทั้งสิ้น 336 คิดเป็นร้อยละ 87.23 ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความซับซ้อน จำนวนทั้งสิ้น 244 คิดเป็นร้อยละ 63.38 และส่วนใหญ่มีความเห็นรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาเมนูของรายการต่างๆสามารถค้นหาได้ง่าย จำนวนทั้งสิ้น 361 คิดเป็นร้อยละ 93.77

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.16 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการแรกเข้า ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี ค่าเฉลี่ย 4.37 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ และสามารถสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมงค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสถานที่ (ที่มีอินเทอร์เน็ต) ค่าเฉลี่ย 4.27 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.91

5.1.4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ซึ่งใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -177.0255 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -200.6860 ค่า Chi-squared เท่ากับ 47.32089 ค่า McFaddenR² เท่ากับ 0.1178979 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 80.26 เปอร์เซ็นต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 99-90 เปอร์เซ็นต์ ได้แก่ ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (SAF) มีโอกาสทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.32730 ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (PRO) มีโอกาสทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.18551 รูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (FOR) มีโอกาสทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.16372 ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (CHA) มีโอกาสทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.11916 ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (EDU₂) หากลูกค้าจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้วมีโอกาที่จะได้รับความพอใจจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.10588 และเพศของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (SEX) หากลูกค้าเป็นเพศหญิงแล้วมีโอกาที่จะได้รับความพอใจจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ลดลงเท่ากับ 0.07109

5.1.5 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดลดหลั่นลงมาตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ การเข้า Web Site / ระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหาบ่อยครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 145 คิดเป็นร้อยละ 37.66 ลำดับที่ 2 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ รูปแบบการให้บริการซับซ้อน / เข้าไปใช้งานได้ยาก จำนวนทั้งสิ้น 107 คิดเป็นร้อยละ 27.79 ลำดับที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน / ระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวนทั้งสิ้น 98 คิดเป็นร้อยละ 25.45 ลำดับที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ไม่มีพนักงานธนาคาร / พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งาน จำนวนทั้งสิ้น 97 คิดเป็นร้อยละ 25.19 ลำดับที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ จำนวนทั้งสิ้น 94 คิดเป็นร้อยละ 24.42 ลำดับที่ 6 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ค่าธรรมเนียมในบริการต่างๆของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม จำนวนทั้งสิ้น 87 คิดเป็นร้อยละ 22.60 ลำดับที่ 7 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ การจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงานจำนวนทั้งสิ้น 79 คิดเป็นร้อยละ 20.52 ลำดับที่ 8 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดการรั่วโงงโดยบุคคล หรือเกิดความผิดพลาดทางเทคนิค จำนวนทั้งสิ้น 26 คิดเป็นร้อยละ 6.75

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง ดังนี้

1. ควรปรับปรุงระบบให้เข้าถึงได้ไวขึ้นและเกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้าได้มากขึ้น
 อย่างเช่น ควรจัดให้มีสัญญาณ wi-fi ในพื้นที่สาขา เพื่อลดเวลาการรอคอยในการใช้บริการ
2. น่าจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ให้มากกว่านี้ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงข้อดี ประโยชน์ของการใช้ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และหันมาใช้ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัยของระบบให้มากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน ซึ่งหากเกิดปัญหาในด้านความปลอดภัยลูกค้าควรแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางไหน
4. ธนาคารควรสื่อสารให้ชัดเจนทั้งในด้านความปลอดภัย ด้านการทำงานของระบบ รวมถึงขั้นตอนในการใช้งาน เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในการใช้งาน และควรทำให้ใช้งานได้ง่าย เพราะลูกค้าส่วนใหญ่มักเป็นลูกค้าที่มีอายุ เพื่อให้สามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น
5. ธนาคารควรแบ่งบุคลากรให้ชัดเจนในการทำงานแต่ละด้านเพื่อสนองตรงตามความต้องการของลูกค้าทั้งทางด้านสาขา และด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เช่น ส่งคนให้ข้อมูลที่ชัดเจนที่สุดให้แก่ลูกค้าได้ทันที โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปที่สาขาหากมีคำถามเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะต่างๆ และงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในสาขาอื่นๆ เช่น ในทางบริหาร สถิติและคณิตศาสตร์ พร้อมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ได้
2. ควรจะได้มีการปรับปรุงรูปแบบและระบบการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมีกว่าลูกค้า เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและมีความพึงพอใจต่อข้อมูลต่างๆ เหล่านั้น
3. ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ หรือในสาขาที่ต่างกัน
4. ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) จากธนาคารในรูปแบบอื่น เช่นการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ในกลุ่มของลูกค้านิติบุคคล หรือ K-Biznet เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือ K-Cyber banking เท่านั้น