

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้านาคารหนึ่งในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ KBANK e-Internet ของลูกค้านาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ศึกษาถึงระดับความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการระบบ KBANK e-Internet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ KBANK e-Internet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทห้างร้านเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกจากการบริการของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารเพียง 1 แห่ง การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ครั้งแรกจะเป็นในลักษณะทดลองใช้บริการด้วยตนเอง ปัจจุบัน ใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาเป็นการติดตามข้อมูล/ความเคลื่อนไหวของธุรกิจจากเว็บไซต์ (Web Site) ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการใน KBANK e-Internet Banking ในด้านดูยอดเงินในบัญชีและรายการเดินบัญชีย้อนหลังมากที่สุด รองลงมาเพื่อโอนเงิน และใช้เพื่อชำระสินค้าและบริการ ตามลำดับ

ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัจจัยด้านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วและการประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคาร มีผลให้มีการยอมรับหรือตัดสินใจใช้ในระดับมากที่สุด ด้านความพึงพอใจจากการใช้บริการ KBANK e-Internet Banking ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ Website มีความสวยงาม ดึงดูดให้ใช้บริการ

สำหรับปัญหาจากการใช้บริการ KBANK e-Internet Banking ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางแต่มีบางปัญหาที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูล การสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากและระบบมีความถูกต้องในการทำรายการ ปัญหาความรู้ ความเข้าใจของพนักงานธนาคารในการตอบปัญหาของระบบบริการยังไม่ชัดเจน

The research work entitled, "Factors Affecting Customers' Choice of Using Internet Banking Services of a Commercial Bank in Mueang District, Chiang Mai Province", is designed 1) to study factors affecting the acceptance of KBANK Internet Banking service by the customers of KASIKORNBANK Public Company Limited, all branches in Mueang District, Chiang Mai Province, and 2) to study the satisfaction of customers who use the KBANK Internet banking services.

Results of the study turned out that most of the sampling units who use the KBANK Internet banking services are more males than females with concentration of ages ranging between 31-40 years. They finished a bachelor's degree, and get employed in private companies and enterprises with an average income ranging between 20,001-30,000 baht a month.

Most of sampling subjects have learned of the Internet banking services for the first time from the KBANK Internet banking services, and nearly all of them use the Internet banking services of one bank only. Their first use of Internet banking services was a trial by themselves. At present, they use the Internet for banking purposes to the utmost, the following is a use to follow up information/movements of the Website business, and they use it once a week only. In using the KBANK Internet banking, the priority need is to check a balance in personal account and reverse cash flow; the second is money transfer and pay for goods and serves, respectively.

In overall picture, the factors that affected customer's acceptance and choice of the Internet banking are seen at a high level, especially the factors in connection with convenience, expediency and time saving through the Internet banking services; it results in acceptance or decision-making at the highest level. As regards their satisfaction towards the use of NBANK Internet banking service, in overall picture the problems are seen at a medium level. But some problems are scaled at a high level, such as the problem of data safety, of difficulty in application for Internet banking service use, and of the system lacking precise performance, including the problem on knowledge and understanding of the bankers in making clear-cut answer to the problem.