

ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
ต่อการใช้บริการ MyMo My Card
SATISFACTION OF PERSONNEL AT GOVERNMENT SAVING BANK
HEAD OFFICE TOWARD USING MYMO MY CARD

ภาณุวัฒน์ รัตนพจน์
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Panuwat Rattanapanang
E-Mail: Gsb dew@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการด้านทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย ประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.9 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็น

ร้อยละ 34.4 มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ 4-5 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8

2.) ระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ด้านทัศนคติ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย และด้านช่องทางการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; MyMo My Card

ABSTRACT

The objective of research is to study Satisfaction of Personnel at Government Saving Bank Head Office Toward Using MyMo My Card. Classified by personal factors include: sex, age, education, salary, Position, and job experience. The factors to Satisfaction of Personnel at Government Saving Bank Head Office toward using MyMo My Card is Product and Service quality, Procedure, Attitude, Services Channel and Public Relations, and Reliability and Safety. The population in this research is Personnel at Government Saving Bank Head Office. The samples this respondent have 320 people. The instruments used to collect the data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values (\bar{X}) Standard deviation (SD).

The research has found 1.) The respondents all 320 people. Most are female 172 people representing 53.8% Most aged were 31-40 years old 147 people representing 45.9% Most are Master's degree level 177 people representing 55.3% Most average income per month 15,000 – 25,000 baht have 110 people representing 34.4% Most Job position are operating officer 4-5 level 137 people representing 42.8% Most job experience are 1-5 years amount 153 people representing 47.8 %.

2.) The level of Satisfaction of Personnel at Government Saving Bank Head Office Toward Using MyMo My Card overall in high level. Considering each side, found that the highest level of Procedure and Attitude. The other side is high level of Product and Service quality , Reliability and Safety , and Services channel and public relations respectively.

Keyword: Satisfaction; MyMo My Card

บทนำ

การทำธุรกรรมทางการเงินถือเป็นกิจวัตรที่สำคัญในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน โอน และจ่ายค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ หรือ เอทีเอ็ม (Automated Teller Machine : ATM) ซึ่งทำให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินสดได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมผ่านพนักงานธนาคารหน้าเคาน์เตอร์สาขา โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่กำลังเข้าสู่ยุคธนาคารดิจิทัล ที่มี Mobile Banking คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน โดยมีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ และสร้างบริการทางการเงินที่แปลกใหม่ ทันสมัย และครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทางการเงินผ่านช่องทาง Mobile Banking เพื่อตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนไปซึ่งหนึ่งในนั้น ก็คือ การทำธุรกรรมการถอนเงินสดโดยไม่ต้องใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM ADM) เพียงแค่มี Mobile Application ที่ผูกกับบัญชีผู้ใช้ และมีพีเอเจอร์การถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันผู้ให้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมในการถอนแต่ละครั้ง พฤติกรรมของคนไทยบางกลุ่มยังมีความจำเป็นต้องใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน โดยใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ATM ถอนเงินสดผ่านตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM ADM) แต่มีบางกลุ่มต้องการจะถอนเงินสดในกรณีฉุกเฉินแต่ลืมบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่บ้าน หรือทำบัตรหาย จึงเป็นเหตุผลที่มาที่หลายๆ ธนาคารเริ่มมีการออกผลิตภัณฑ์นี้ขึ้นมา เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการที่ครบครัน และรองรับธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายมากยิ่งขึ้นในอนาคตในภาวะการแข่งขันที่สูง

สรุปปัจจัยสำคัญ นวัตกรรมการถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM ADM) ออกผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดมาเพื่อแก้ไขปัญหากรณีลูกค้าลืมกระเป๋าตังค์ เงินสด บัตรเครดิตไว้ที่บ้านในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือการถูกขโมยในทุกสถานการณ์ที่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้เงินสดฉุกเฉิน ซึ่งปัจจุบันอยู่ในยุคที่โทรศัพท์มือถือเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน จึงไม่มีความกังวลว่าบัตรจะสูญหายหรือลืมไว้ที่ไหนอีกต่อไป โดยใช้ระยะเวลาการถอนเงินสดน้อยกว่าบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และมีความปลอดภัยมากกว่าอีกด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าธนาคารกลุ่มแรกที่สัมผัสกับธุรกรรมการเงินนี้ เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการเสนอแนะ ปรับปรุง พัฒนา ผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา**ตัวแปรอิสระ คือ**

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card ได้แก่ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการ ด้านทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ และด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ขอบเขตด้านระยะเวลา

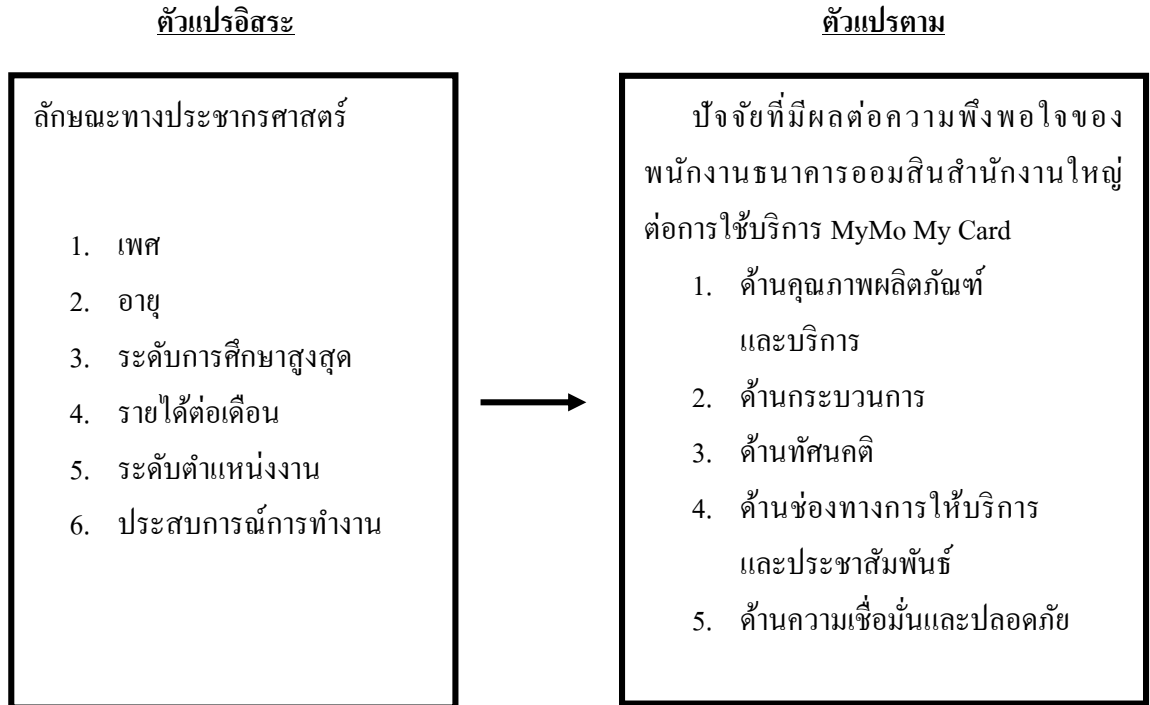
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อเสนอแนะต่อธนาคารออมสิน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด



แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบประโยชน์ของคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับของความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคลอันเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้บริโภคต่อการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะต้องเป็นสินค้าที่มีอรรถประโยชน์หรือมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า ลูกค้าจึงจะเกิดความพึงพอใจ

2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าต้องจ่ายให้กับผู้ให้บริการ

3) สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และจะต้องอยู่ใกล้แหล่งชุมชนหรืออยู่แหล่งที่ปลอดภัยอีกด้วย

4) การส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารที่
 จูงใจอย่างสม่ำเสมอหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก

5) ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อรับรู้ได้ถึงคุณภาพของการบริการ
 ที่ได้รับจากผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการ
 ที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชม
 สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการและสถานที่ซึ่งกิจกรรมกับลูกค้า
 มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม ความสะอาดของอาคารสถานที่ ตลอดจนการจัดแบ่ง
 พื้นที่เป็นส่วน

7) กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการส่งมอบคุณภาพ
 ในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความ
 ต้องการของลูกค้าและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction) การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้าน
 ธุรกิจธนาคารนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ ธนาคารจะต้องเข้าใจและกำหนดความต้องการของลูกค้าให้ได้
 เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและทำการซื้อซ้ำ รวมถึงความจงรักภักดีของ
 ลูกค้า (Customer Loyalty) ที่มีต่อธนาคารซึ่งส่งผลถึงผลกำไรระยะยาวที่ดีอีกด้วย

ข้อมูลการกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร หรือ Cardless ATM

เป็นหนึ่งในบริการทางการเงินที่อยู่ใน Mobile Banking Application ของธนาคารที่เพิ่มขึ้นมา
 เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ผู้ใช้บริการสามารถถอนเงินสดผ่านตู้ให้บริการ ATM ADM
 โดยไม่ต้องใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการเชื่อมต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์มือถือที่ได้ดาวน์โหลด
 แอปพลิเคชันของแต่ละธนาคารเรียบร้อยแล้ว และมีฟีเจอร์การถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรอยู่ใน Mobile
 Banking ซึ่ง MyMo จากธนาคารออมสินเป็น Mobile Banking ธนาคารแรกที่เปิดตัวให้บริการเมื่อเดือน
 มีนาคม 2017 และเพิ่มบริการ MyMo My Card โดยธนาคารออมสินสิน เป็นเจ้าแรกที่เริ่มออกผลิตภัณฑ์
 การถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ผ่าน โหมบายแบงก์กิ้ง MyMo ของธนาคาร โดยสามารถถอนเงินสด
 ได้สูงสุด 20,000 บาท/วัน/ครั้ง และสามารถกำหนดวงเงินได้เอง แต่การถอนเงินสดไม่ใช้บัตรของธนาคาร
 ออมสินจะแตกต่างที่อื่นตรงที่ต้องคลิกที่เมนู “My Card ถอนเงินสด” สมัครงการใช้งาน โดยยอมรับเงื่อนไข
 ต่างๆ ก่อน และต่อมามีธนาคารพาณิชย์อีกหลายธนาคารต้องเปิดฟีเจอร์นี้เดียวกันตามออกมาจนกลายเป็น
 เรื่องธรรมดาในปัจจุบันซึ่งมีทั้งหมด 6 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ กรุงศรี ทหารไทย ออมสิน
 กสิกรไทย และล่าสุดธนาคารกรุงไทย ถือว่าในแต่ละธนาคารสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่
 ได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณพร หวลมานพ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโอบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเคโอบายแบงก์กิ้งพลัส พบว่า มีความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1 - 15 นาที ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน โดยมีลักษณะของการใช้งานแอปพลิเคชันเคโอบายแบงก์กิ้งพลัสเพื่อโอนเงินไปบัญชีของธนาคารกสิกรไทยและต่างธนาคาร ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโอบายแบงก์กิ้งพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (มาก) โดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ที่แอปพลิเคชันเคโอบายแบงก์กิ้งพลัส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (มาก) สามารถทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆ มีความสะดวก และรวดเร็ว สามารถดาวน์โหลดติดตั้งแอปพลิเคชันผ่าน Google play หรือ App Store ได้ง่าย รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (มาก) ด้านราคา 3.77 (มาก) และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (ปานกลาง) ตามลำดับ

วิภาดา มณี โชติ (2560) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และทัศนคติด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน ที่เป็นผู้ใช้บริการ MyMo ของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ MyMo สามารถให้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ บริการ MyMo ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และ บริการ MyMo มีกระบวนการที่มีมาตรฐาน ตามลำดับ

คุณिता เทพวงศ์ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างสาขาละ 40 คน จำนวน 400 ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากโดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีบริการที่ครอบคลุมครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดว่าแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีบริการที่ครอบคลุมครบถ้วน น่าเชื่อถือ และการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีระบบแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีการทำรายการในบัญชี น่าเชื่อถือ คิดว่าแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีความปลอดภัย เพราะเป็นของธนาคารที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ คิดว่าการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีวิธีการใช้งานและขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน คิดว่าค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang

mBanking มีความเหมาะสม สามารถใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 รับรู้เรื่อง แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking เนื่องจากมีการ โฆษณาส่งเสริมทางการตลาดที่ดีหลาย
 ช่องทาง สามารถติดต่อกับ Call Center ของธนาคาร ได้ทันทีเมื่อมีปัญหาการใช้งาน คิดว่าการสมัคร
 ใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ไม่ยุ่งยาก

สุรจักษ์ ภูมิจิรกุล (2560) ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือก
 ใช้บริการการเงินสดแบบ ไม่ใช้บัตรผ่าน Mobile Banking Application โดยในการศึกษาวิจัยได้กำหนดกลุ่ม
 ตัวอย่างจากประชากร คือ ผู้ที่เคยใช้บริการการเงินสดแบบไม่ใช้บัตรผ่าน Mobile Banking Application
 ภายในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 405 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริม
 การตลาดผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 ให้ความสำคัญที่การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดมากที่สุด รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์
 บริการผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สำหรับในส่วนของช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการให้
 ความสำคัญในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้
 ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ทุกเวลา สามารถใช้บริการได้ทุกที่มีจำนวนผู้เอทีเอ็ม
 ครอบคลุมรอบพื้นที่

ชญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile
 Banking ในเขต จำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile
 Banking โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยการรับรู้ถึง
 ประโยชน์และความง่ายของการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ด้านความปลอดภัยเป็น
 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอันดับ
 สุดท้าย ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ใ่ว่าง
 ปลอดภัย และหากเกิดความสูญเสียจากการใช้งาน Mobile Banking ธนาคารจะมีการชดเชยความสูญเสีย
 อันเนื่องมาจากความปลอดภัยของระบบอย่างเพียงพอ อีกทั้งการที่บุคคลที่ 3 จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล
 ได้ก่อนที่อนุญาต และความสามารถในการเช็ครายละเอียดการทำธุรกรรมย้อนหลังผ่าน Mobile
 Banking ได้ตลอดเวลาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking เนื่องจาก
 ความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญของการใช้บริการทางการเงิน หากลูกค้าไม่มีความไว้วางใจในการใช้
 บริการอาจยกเลิกการใช้บริการลงได้

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
 และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่ใช้บริการ MyMo My Card จำนวน 1,208 คน กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน โดยใช้สูตรหลักการของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ในกรณีที่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental or Purposive Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ให้ทันระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 320 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ 21 - 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 , 41 - 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1, และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และสูงกว่าระดับปริญญาโท ไม่มี ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 , ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 , 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6, และ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ 4-5 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 , พนักงานปฏิบัติการ 6-7 จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 , ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 , ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3, และสูงกว่าผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 , 6-10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 , 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 , ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และมากกว่า 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ต่อการใช้บริการ MyMo My Card มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.21$, $\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ, ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย และด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.20$, $\bar{X} = 4.01$, $\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 320 คน พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ 21 – 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 , 41 – 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1, และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และสูงกว่าระดับปริญญาโท ไม่มี ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 , ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 , 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6, และ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ 4-5 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 , พนักงานปฏิบัติการ 6-7 จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 , ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 , ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3, และสูงกว่าผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 , 6-10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 , 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 , ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และมากกว่า 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้บริการ MyMo My Card

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ และด้านทัศนคติ ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ, ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย และด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถรองรับการใช้งาน ผ่านทางระบบปฏิบัติการ iOS และ Android, ช่วยแก้ปัญหากรณีการลืมบัตรอิเล็กทรอนิกส์, สามารถระบุจำนวนเงินที่ต้องการถอนเงินสดจากตู้ให้บริการ (ATM/ADM) และการถอนเงินสดผ่านทาง MyMo My Card มีความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ เป็นเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย และช่วยยกระดับรูปแบบ Mobile Banking ของธนาคาร, มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง, พนักงานมีความรู้ และสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ สำหรับการใช้บริการ MyMo My Card และสามารถติดต่อธนาคาร ได้สะดวกทุกครั้งที่มมีปัญหาการใช้งาน ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพร หวลมานพ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเค โอบายแบงก์กึ่งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ด้านกระบวนการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบ และยืนยันการทำรายการถอนเงินสดด้วย MyMo My Card, มี E-slip แจ้งเตือนเมื่อทำการสำเร็จ, สามารถเลือกบัญชีที่ต้องการถอนเงินสด และขั้นตอนการถอนเงินสดด้วย MyMo My Card ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสมัครเปิดใช้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน, มีการแจ้งเตือน Notification ผ่านทางแอปพลิเคชันของธนาคาร, มีคู่มือการใช้งานที่สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจง่าย และมีข้อความประกาศแจ้งเตือนชัดเจน เมื่อระบบเกิดการขัดข้อง หรือมีการปรับปรุงระบบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา ภูมิโชติ (2560) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและทัศนคติด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน

3. ด้านทัศนคติ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความประทับใจผลิตภัณฑ์ MyMo My Card ของธนาคารออมสิน เมื่อจะถอนเงินสดผ่านทางตู้ให้บริการ (ATM/ADM) จะเลือกใช้บริการ MyMo My Card แทนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และภูมิใจกับความสำเร็จของ MyMo My Card ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ แนะนำให้ครอบครัว เพื่อน และคนคุ้นเคย เปิดใช้บริการ MyMo My Card, ใช้งานรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และมีรูปแบบแตกต่างจากการถอนเงิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณิตา เทพวงศ์ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี

4. ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ, ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร เข้าถึงได้ง่าย และเป็นที่ยอมรับ, กิจกรรมส่งเสริมการขาย มีความน่าสนใจ และสามารถโน้มน้าวให้พนักงานมาใช้บริการมากขึ้น, ธนาคารมีตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM/ADM) ที่รองรับ MyMo My Card เพียงพอกับความต้องการ, ตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM/ADM) ของธนาคารที่รองรับ MyMo My Card มีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว, ตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM/ADM) ของธนาคารที่รองรับ MyMo My Card คั่นหาง่ายและอยู่ในทำเลที่ตั้งเหมาะสม เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรจักษ์ ภูมิจิรกุล (2560) ทำการ

วิจัย เรื่อง กลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกดเงินสดแบบไม่ใช้บัตรผ่าน Mobile Banking Application

5. ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพ ได้รับรองมาตรฐานความมั่นคงและปลอดภัย, มีระบบการป้องกันจากการโจรกรรมข้อมูลและการลักลอบแอบดูรหัส, เก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้อย่างดี, มีความน่าเชื่อถือสูง และได้รับการยอมรับในระดับสากล, ธนาคารมีความรับผิดชอบ และมีมาตรการชัดเจนในกรณีเกิดความเสียหายจากการใช้บริการ MyMo My Card และมีความปลอดภัยสูงกว่าการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้หลายๆ ช่องทางไม่ว่าจะเป็นทาง Call Center, Line, Facebook, Application ช่องทางต่างๆ ของธนาคาร หรือมีเบอร์ติดต่อรับเรื่องสำหรับ Mobile Banking โดยเฉพาะ ที่มีความชัดเจน และให้ความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการสามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 มีการจัดอบรมพนักงานก่อนให้บริการเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน ให้มีทักษะความรู้ ความสามารถ ด้านการบริการและความรู้ด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมสำหรับการทำธุรกรรมผ่านทาง Mobile Banking เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอด ให้คำแนะนำ คอยให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ในอนาคต มีการบันทึกเก็บข้อมูลการใช้งานของลูกค้าเพื่อมาทำการวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจร

ด้านกระบวนการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการกำหนดข้อความการประกาศแจ้งเตือนที่เป็นแบบฟอร์มมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งมีคู่มือการใช้งานที่ลูกค้าสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และเมื่อระบบเกิดการขัดข้อง หรือมีการปิดปรับปรุงระบบชั่วคราว ธนาคารต้องประกาศแจ้งเตือนแก่ลูกค้าให้ทราบก่อนล่วงหน้า มีการส่งข้อความแจ้งเตือนทุกครั้งโดยทันที ผ่านทุกช่องทางการสื่อสารของธนาคาร เช่น เว็บบอร์ดของธนาคาร, SMS โทรศัพท์มือถือ, LINE, FACEBOOK ฯลฯ เพื่อให้ลูกค้าทราบและหลีกเลี่ยงการใช้งานในช่วงเวลาดังกล่าว และแนะนำช่องทางอื่นๆ ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการแทน

ด้านทัศนคติ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีรูปแบบที่แตกต่างจากการให้บริการถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรจากธนาคารพาณิชย์อื่น และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยมากขึ้น อาจจะมีวิธีการอื่นๆ สำหรับฟังก์ชันใช้งานถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรในอนาคต เช่น การสแกนลายนิ้วมือ การสแกนใบหน้า การยืนยันตัวตนผ่านทางหน้าจอโทรศัพท์ ให้มีความรวดเร็ว และปลอดภัยจากการใช้งานมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการสำรวจสถานที่ตั้ง และวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งของตู้ให้บริการอัตโนมัติ (ATM/ADM) ก่อนที่จะดำเนินการติดตั้ง เพื่อให้ตั้งอยู่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถไปใช้งานกดเงินสดได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวางเช่น ต้นไม้ สายไฟ และแสงแดด พร้อมทั้ง ควรมีการพัฒนากระบวนการค้นหาทำเลที่ตั้งของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (ATM/ADM) ให้มีความแม่นยำ ถูกต้อง คั่นหาง่าย และเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องให้บริการฯ ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว พร้อมรองรับการให้บริการทดแทนการทำธุรกรรมที่สาขาในอนาคต

ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการโดยมีการรับประกันในทุกกรณีที่เกิดการชำรุด และเสียหายจากระบบการใช้งานของธนาคาร เช่น เงินไม่ออก ถอนได้ไม่ครบตามจำนวน หรือเงินหายจากบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ และยอมรับผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จันทิมา นิยมช่าง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

วรรณพร หวลมานพ (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์พลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาดา มณีโชติ (2560). การรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและทัศนคติด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

คุณิตา เทพวงศ์ (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุรจักษ์ กุมนิจิรกุล (2560). กลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินสดแบบไม่ใช้บัตรผ่าน Mobile Banking Application. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชญญาพัทธ์ จงทวี (2558) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.