



พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking
ของธนาคารพาณิชย์

โดย

นางสาวสัจจาภรณ์ ไชยเสนา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking
ของธนาคารพาณิชย์

โดย

นางสาวสัจจาภรณ์ ไชยเสนา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

BEHAVIOR AND NEEDS OF COMMERCIAL
MOBILE BANKING USERS

BY

MISS SATJAPORN CHAISENA



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวสัจจาภรณ์ ไชยเสนา

เรื่อง

พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 29 เม.ย. 2561

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัฒนธนะ บุญชู)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. สุทธิกร กิ่งแก้ว)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสัจจาภรณ์ ไชยเสนา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. สุทธิกร กิ่งแก้ว
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

เทคโนโลยี และกระแสโลกออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปสู่การใช้ชีวิตที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่ง Smartphone กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน การใช้ Smartphone ของผู้บริโภคมีการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จากการเข้าสู่ยุค Digital นั้น ธนาคารพาณิชย์ และการทำธุรกรรมทางการเงิน ถือว่าได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่ง Digital Banking เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ผู้บริโภคจะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันได้ ทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบไปทั้งการจัดสรรกำลังคน การปิดตัวของสาขา โดยเน้นการแข่งขัน ทางด้านคุณภาพของ Digital Banking แทน หากกล่าวถึง Digital Banking ในประเทศไทย ถือว่าอยู่ในช่วง Early Adoption เป็นช่วงในการทดลองใช้เทคโนโลยี เริ่มก้าวสู่เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งแนวทางการปรับตัว และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางดิจิทัลในธนาคารพาณิชย์ และนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ มีพฤติกรรมที่เน้นความสะดวกสบาย ให้การทำธุรกรรมทางการเงินจบได้ภายใน Application เดียว เช่น การบริการทางด้านบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคล (Wealth Management) มีการแนะนำการลงทุน หรือ ตัวเลือกทางการลงทุน เพื่อให้การบริหารจัดการเงินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งบัตรเครดิตที่มี โปรโมชันที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ เพื่อให้การใช้บริการคุ้มค่า และมีสิทธิพิเศษ เป็นการสร้าง ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า (Customer Experience) ส่วนในด้าน User Interface เน้นการใช้

งานง่าย โดยมีรูปแบบ Applicationที่ไม่ซับซ้อน มีข้อความที่กระชับ ใช้งานง่าย เพื่อไม่เกิดความสับสนในการใช้งาน และตอบโจทย์ความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรม รวมทั้งการเข้าใช้งานที่ต้องมีความง่าย และปลอดภัยที่สูง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ทั้งผู้ใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ควรเริ่มจากการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าจะสัมผัสได้เป็นครั้งแรกคือ Application ในด้าน User interface ที่ดูสวยงาม ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน อีกทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนเมนูให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคน (Personalized) เพื่อให้การเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับทุกคน

คำสำคัญ: Mobile Banking

Independent Study Title	BEHAVIOR AND NEEDS OF COMMERCIAL MOBILE BANKING USERS
Author	Miss Satjaporn Chaisena
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Suthikorn Kingkaew, Ph.D.
Academic Years	2017

ABSTRACT

Technology and online trend have influence people daily life. Consumers are more concern in conveniency , speed and security. Smartphones are becoming more important in everyday life. Smartphones help people connect to the internet more easily signaling the age of digital. Commercial Bank and financial Transactions are affected by this change. Digital Banking is another option for making financial transactions. Commercial Bank need to adopt to this change to remain competitive. People and branches are reduce and the focus is shift towards digital banking. Thailand is consider the early stages of this adoption i.e. trial stage.

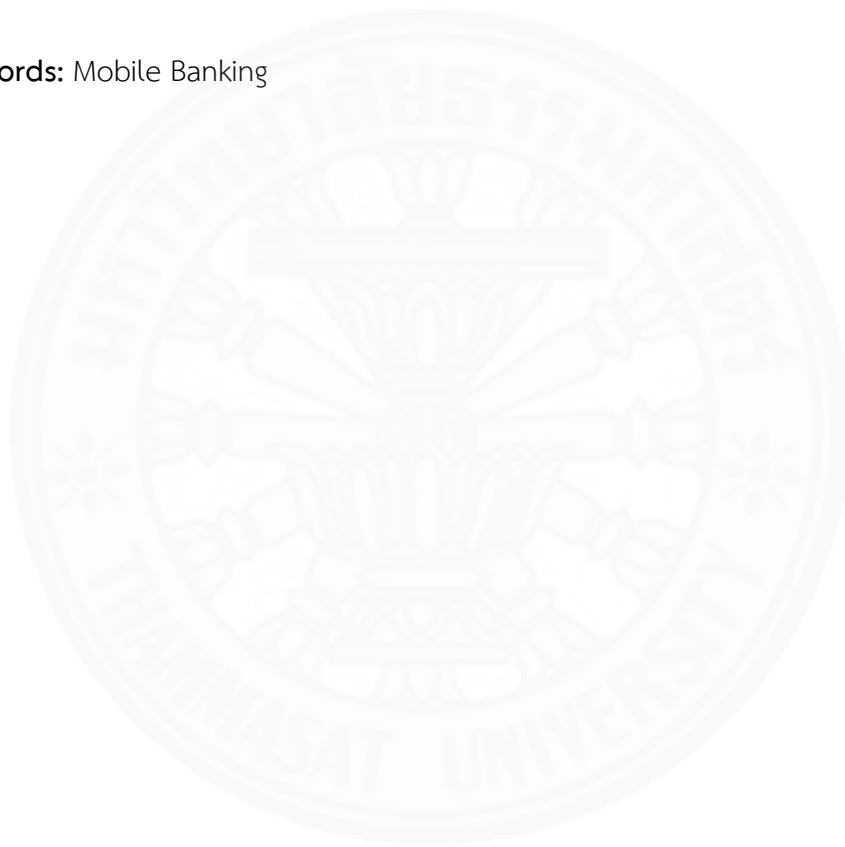
The objective of this study is to analyze behavior and needs of mobile banking users to find how banking industry should adapt to technological changes and develop digital banking products and services to better serve their customers. The study contributes to commercial banks and people in general.

The findings indicate that most of the users opt for convenience, expecting to complete all transactions within one application. For example, personal banking may offer advisory services or plans for investment so as to enhance efficiency of financial management or credit card rewards to offer privileges and create new customer experience. In terms of user interface, the study found that mobile banking application should be user-friendly with simple design and clear message to avoid confusion and ambiguity and to effectively serve customers. The

accessibility should be easy and highly secured to increase reliability / creditability to digital banking users and non-digital banking users.

In order to adapt to the technological changes, commercial banks should start from developing digital platform and offering new experience to customers in parallel. The interface design is the first thing influencing user's perception so it should be pleasant, user-friendly, and simple with personalized functions and make it simple for everyone.

Keywords: Mobile Banking



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยอิสระฉบับนี้สามารถเสร็จสมบูรณ์ บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากหลายฝ่าย จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุทธิกร กิ่งแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอิสระและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนธนะ บุญชู ประธานสอบงานวิจัยอิสระที่ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษา ชี้แนะ แนวทางกระบวนการจัดทำ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ใช้บริการ และผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารพาณิชย์ทุกๆ ท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณครอบครัว รุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญในการดำเนินงาน มาโดยตลอด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับ Mobile banking ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่ให้ความสนใจในงานวิจัยนี้ อนึ่งหากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่อง หรือผิดพลาดแต่ประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวสัจจาภรณ์ ไชยเสนา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์	5
1.6 สรุปรูปโครงร่างของแต่ละบท	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)	6
2.1.1 ความหมายของโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)	6
2.1.2 โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ในประเทศไทย	7
2.1.3 การให้บริการผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์	7
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	10
2.2.1 ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค	10
2.2.2 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	10

	(7)
2.2.2.1 สิ่งกระตุ้น (Stimuli)	11
2.2.2.2 ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box)	12
2.2.2.3 การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Responses)	14
2.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis)	14
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	15
2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	17
2.4.1 ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) "SCB Easy"	17
2.4.1.1 เมนูหลักใน SCB Easy	17
2.4.2 ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) "K-Mobile Banking Plus"	19
2.4.2.1 เมนูหลักใน K-Mobile Banking Plus	19
2.4.3 ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) "Bualuang mBanking"	20
2.4.3.1 เมนูหลักใน Bualuang mBanking	20
2.4.4 ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) "KTB Netbank"	22
2.4.4.1 เมนูหลักใน KTB Netbank	22
2.4.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) "Krungsri Mobile App:KMA"	23
2.4.5.1 เมนูหลักใน KMA	23
2.4.6 สรุปข้อมูล Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 Application	24
2.4.6.1 Function การใช้งาน	24
2.4.6.2 วิธีการใช้งาน	26
2.5 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	29
2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี	29
2.5.2.1 ความปลอดภัย (Security)	29
2.5.2.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness)	30
2.5.2.3 การรับรู้ถึงความสะดวกของการใช้งาน (Perceive Ease of Use)	30
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	31
3.1 วิธีการวิจัย	31
3.2 คำถามงานวิจัย	31
3.3 กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์	32

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	33
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
 บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	 35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	36
4.1.1 เหตุผลในการเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking	37
4.1.2 ข้อดีของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking	38
4.1.3 ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking	40
4.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้	41
4.2.1 ผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทย	41
4.2.2 ผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์	44
4.2.3 ผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ	46
4.2.4 ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย	49
4.2.5 ผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	51
4.3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	53
4.3.1 ผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทย	53
4.3.2 ผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์	55
4.3.3 ผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ	56
4.3.4 ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย	57
4.3.5 ผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	58
4.4 สรุปข้อมูลผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	60
4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	64
4.6 มุมมองของผู้ไม่เคยใช้บริการที่มีต่อ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	64

4.7 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	66
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปผลการวิจัย	68
5.1.1 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	68
5.1.1.1 สิ่งที่มีผลกระทบต่อการใช้ (Objects)	68
5.1.1.2 วัตถุประสงค์ในการใช้ (Objectives)	69
5.1.1.3 บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations)	70
5.1.1.4 โอกาสในการใช้บริการ (Occasions)	71
5.1.1.5 ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets)	71
5.1.1.6 ขั้นตอนในการตัดสินใจใช้ (Operations)	71
5.1.2 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้	71
5.1.3 พฤติกรรมและความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	74
5.1.3.1 ตัวแปรภายนอก (External variables)	74
5.1.3.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use)	74
5.1.3.3 การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness)	74
5.1.3.4 ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use)	74
5.1.3.5 ความตั้งใจใช้ (Intention to use)	74
5.1.3.6 การยอมใช้เทคโนโลยี (Actual system use)	74
5.2 อภิปรายการวิจัย	75
5.3 ข้อเสนอแนะ	75
5.3.1 ผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	75
5.3.2 ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	76
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	77
5.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย	77
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	78

(10)

รายการอ้างอิง

79

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ ประเด็นคำถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

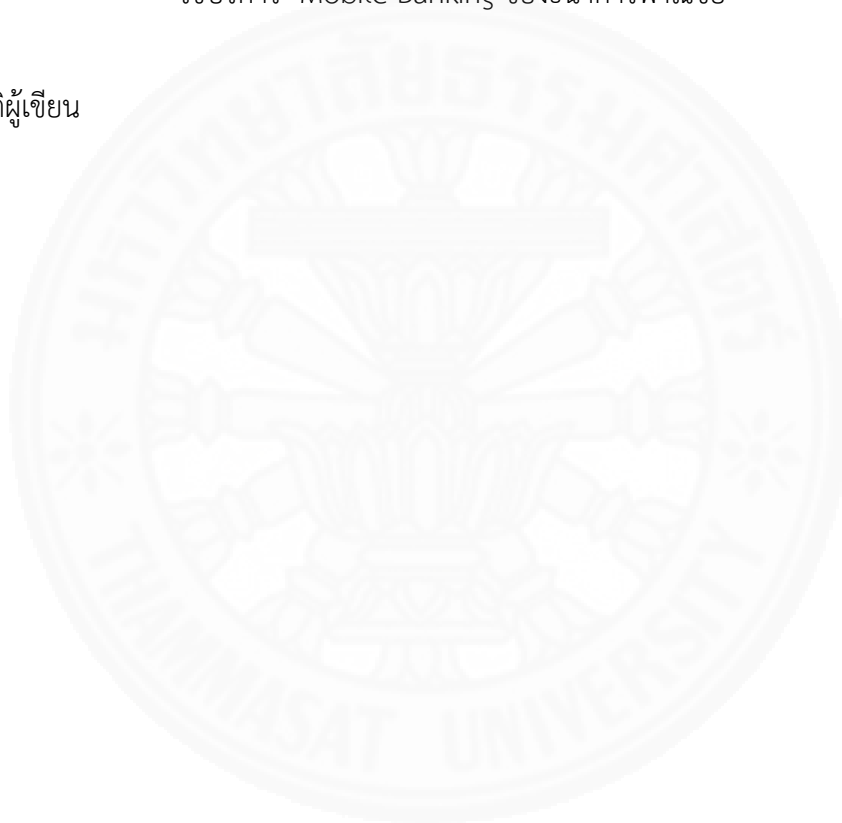
81

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ ประเด็นคำถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยังไม่เคย
ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

111

ประวัติผู้เขียน

116



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ของธนาคารพาณิชย์	2
2.1 ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เปิดให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)	8
2.2 คำถามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis)	14
2.3 เปรียบเทียบ Function การใช้งาน	24
2.4 เปรียบเทียบ วิธีการใช้งาน	26
4.1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้ให้บริการ Mobile Banking)	36
4.2 เปรียบเทียบข้อมูลผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	60
4.3 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking)	64
5.1 พฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	69
5.2 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	72
5.3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์	73
ด้าน User Interface	

สารบัญภาพ

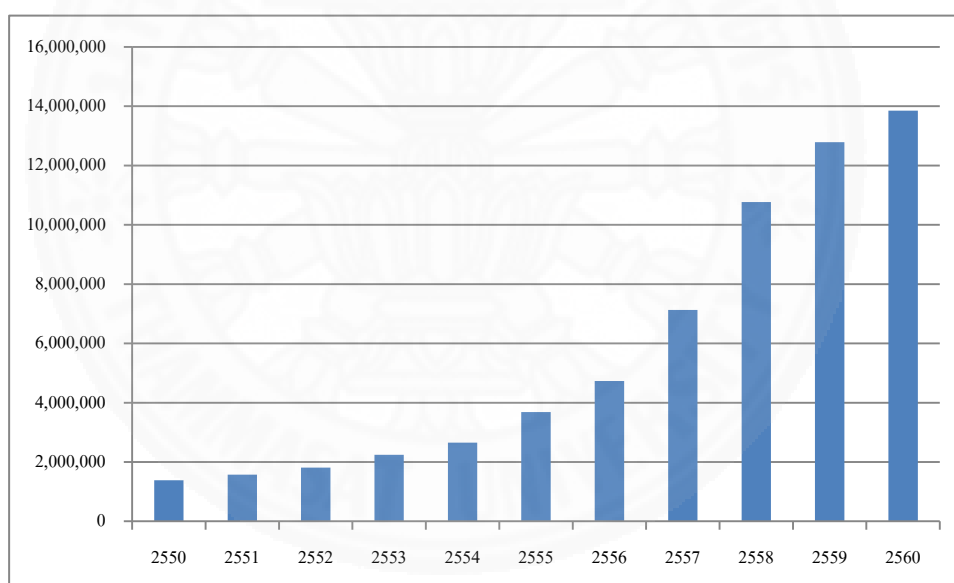
ภาพที่	หน้า
1.1 จำนวนครัวเรือนที่มีอุปกรณ์/เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Smartphone) พ.ศ. 2550-2560	1
1.2 ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application	3
2.1 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior)	11
2.2 พฤติกรรมของผู้บริโภค	11
2.3 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Five-Stage Model of the Consumer Buying Process)	13
2.4 Technology Acceptance Method (TAM)	16
2.5 SCB Easy	17
2.6 K-Mobile Banking Plus	19
2.7 Bualuang mBanking	20
2.8 KTB Netbank	22
2.9 KMA	23
5.1 แผนภาพการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey) ผู้ใช้บริการ MobileBanking	76
5.2 แผนภาพการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey) ผู้ไม่เคยใช้บริการ MobileBanking	77

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยี และกระแสโลกออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปสู่การใช้ชีวิตที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งโทรศัพท์มือถือ หรือ Smartphone กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า จำนวนครัวเรือนที่มีอุปกรณ์/เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Smartphone) พ.ศ. 2550-2560 อัตราสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยปี 2560 มีจำนวนครัวเรือนที่มี Smartphone จำนวน 13,850,287 ครัวเรือน ตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 จำนวนครัวเรือนที่มีอุปกรณ์/เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Smartphone) พ.ศ. 2550-2560

การใช้ Smartphone ของผู้บริโภคมีการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จากการเข้าสู่ยุค Digital นั้น ธุรกรรมทางการเงิน ถือว่าได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่ง Digital Banking เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ผู้บริโภคจะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันได้ ทำให้นักธนาคารต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบไปทั้งการจัดสรรกำลังคน การปิดตัวของสาขา โดยเน้นการแข่งขัน ทางด้านคุณภาพของ Digital Banking แทน โดยจากข้อมูลพบว่า ธนาคาร HSBC

ผู้ให้บริการการเงินที่ใหญ่ที่สุดในยุโรป ยืนยันว่าปัจจุบันธุรกรรม 90% ของธนาคาร ทำผ่านระบบออนไลน์ หากกล่าวถึง Digital Banking ในประเทศไทยถือว่าอยู่ในช่วง Early Adoption เป็นช่วงในการทดลองใช้เทคโนโลยี เริ่มก้าวสู่เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารพาณิชย์ เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ปี 2559 มีการทำธุรกรรมออนไลน์ ผ่าน Mobile banking สูงขึ้นจาก 13.92 ล้านบัญชี (ปี 2558) เพิ่มขึ้น 20.88 ล้านบัญชี คิดเป็น 33% และในส่วนของในการทำธุรกรรมออนไลน์ ผ่าน Internet banking สูงขึ้น จาก 11.90 ล้านบัญชี (ปี 2558) เพิ่มขึ้น 15.10 ล้านบัญชี คิดเป็น 21% จะเห็นได้ว่าการทำธุรกรรมออนไลน์มีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น และข้อมูล ณ กันยายน 2560 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ และปริมาณรายการสูงขึ้นจากปี 2559 เป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้ยังมีช่องว่างในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ยังสามารถตอบสนองผู้บริโภคในยุคปัจจุบันอยู่อีกมาก

ตารางที่ 1.1

ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ของธนาคารพาณิชย์

ที่	รายการ	ก.ย. 2560	2559	2558	2557
1	ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน internet banking				
	จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ 2/	19,084,612	15,095,696	11,901,117	10,159,971
	ปริมาณรายการ (พันรายการ)	194,050	240,461	186,237	188,409
	มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	17,304	29,706	23,630	20,500
2	ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน mobile banking				
	จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ 2/	28,442,453	20,883,147	13,918,815	6,229,960
	ปริมาณรายการ (พันรายการ)	801,835	584,983	263,923	109,350
	มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	6,122	5,361	2,800	1,364

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นว่า Digital Banking ในส่วนของ Mobile banking มีอัตราการเติบโตที่สูงกว่า Internet banking เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการในประเทศไทย ประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารทีสโก้ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารยูโอบี ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย)

ซึ่งทุกธนาคารพาณิชย์ล้วนมี Application Mobile banking ของตนเอง และจากสถิติการใช้งานพบว่า การทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ยังมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นเติบโตจาก 49% ในไตรมาสที่ 2 เป็น 51% ในไตรมาสที่ 3 โดย Kmobile Banking Plus (ธนาคารกสิกรไทย) มีการใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ SCB Easy App (ธนาคารไทยพาณิชย์) และ Bualuang mBanking (ธนาคารกรุงเทพ)



ภาพที่ 1.2 ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application

แผนเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลผลักดันให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างมากยิ่งขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา ซึ่งการพัฒนา Mobile banking จะทำให้ตอบโจทย์การทำงานของโครงการ National e-Payment ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการอยู่รอดของธนาคารพาณิชย์ จำเป็นต้องสร้างรากฐานที่มั่นคง เพื่อตอบรับความผันผวนที่เกิดขึ้น โดยประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือปัจจัยด้านการตลาด การสร้างทัศนวิสัยที่ถูกต้องสำหรับอนาคต ปัจจัยด้านการปรับและพัฒนาองค์กร เสริมสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว และปัจจัยในการประกอบการเสริมสร้างทักษะและประสิทธิภาพในการประกอบการที่ดี (ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ, 2558)

ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ยังต้องมีการปรับตัว และต้องเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการมาให้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะทางด้าน Digital Banking ต่างๆ เพื่อนำประเทศไทยมุ่งสู่ ‘สังคมไร้เงินสด’ หรือ ‘Cashless Society’ ในอนาคต ตามแผนเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 National e-Payment

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการจัดทำงานวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัว และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางดิจิทัลในธนาคารพาณิชย์
3. เพื่อนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเก็บข้อมูลจากการศึกษา 2 ประเด็นหลักคือ พฤติกรรมในการใช้บริการ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และ ความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ที่ธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งมีระยะเวลาในดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนมกราคมถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

ผลที่ได้จากงานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จะเป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เพื่อทำให้ธนาคารพาณิชย์ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ในยุค Digital Banking และนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ

2. เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ทราบถึงแนวโน้มและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้อง และสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

3. เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านฐานข้อมูล และต่อยอดการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ต่อไปในอนาคต

1.5 นิยามศัพท์

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

1. ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย
2. ดิจิตอลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) หมายถึง การให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยลูกค้าไม่ต้องมาที่ธนาคาร เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดีเอส (ตู้เอทีเอ็ม) อินเทอร์เน็ต (Internet Banking) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)
3. อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยสามารถโอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ขอรายการเดินบัญชี เป็นต้น
4. โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสามารถโอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ขอรายการเดินบัญชี เป็นต้น
5. สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการใช้งานระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น iOS , Android OS, Windows phone 7 และ Symbian OS เพื่อใช้ในการติดตั้ง Application ต่างๆ มาใช้งาน

1.6 สรุปรูปโครงสร้างของแต่ละบท

สำหรับเนื้อหาในอีก 4 บทถัดไป จะประกอบด้วย บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง, บทที่ 3 วิธีการวิจัย, บทที่ 4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล และบทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล บทความทางวิชาการ เอกสาร สื่อ และ ทฤษฎีต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความ ต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมตามหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์
- 2.5 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

2.1.1 ความหมายของโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต การนำเอา อินเทอร์เน็ตหรือการสื่อสารไร้สายมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ธุรกรรมทางการเงินเป็นอีกหนึ่งธุรกรรมที่มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำธุรกรรมนำไปสู่ยุค Digital Banking โดยดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) หมายถึง การให้บริการลูกค้าในการทำ ธุรกรรมกับธนาคาร โดยลูกค้าไม่ต้องมาที่ธนาคาร เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดีเอส (ตู้เอทีเอ็ม) อินเทอร์เน็ต (Internet Banking) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)

อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมกับธนาคาร พาณิชย์ผ่านช่องทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยสามารถโอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและ บริการ ขอรายการเดินบัญชี เป็นต้น

โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ ผ่านช่องทางเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสามารถโอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและ บริการ ขอรายการเดินบัญชี เป็นต้น ซึ่งโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) เป็นสิ่งที่พัฒนามาจาก อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) โดยสามารถใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก และมีระบบ PIN Code เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น

2.1.2 โบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ในประเทศไทย

โบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2543 เป็นความร่วมมือกันระหว่างธนาคารกสิกรไทย และดีแทค ซึ่งมีการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือภายใต้บริการที่ชื่อว่า TFB e-Mobile Banking ผ่านระบบ SMS โดยให้บริการ 2 รายการ คือ การถามยอดบัญชี และโอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ใช้บริการ โดยด้านความปลอดภัยของการให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการต้องพิมพ์รหัสของธุรกรรมแต่ละประเภทและส่งข้อมูลมายังธนาคาร ต่อมาในปี 2545 Mobile Banking ได้ถูกพัฒนาอีกครั้งผ่านเทคโนโลยี WAP (Wireless Application Protocol) โดยมีธนาคารเอเชีย ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นผู้นำบริการด้านนี้ จะเห็นได้ว่า Mobile Banking มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ได้รับความนิยม เพราะผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการยังไม่มีความมั่นใจในเทคโนโลยีนี้ ทำให้มีการพัฒนาค่อนข้างช้า

ในปี 2551 Mobile Banking ได้กลับมาโดดเด่นอีกครั้ง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และการเข้ามามีบทบาทของโทรศัพท์มือถือ Smartphone ที่ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตที่ช่วยให้ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ โดยเฉพาะธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งถือเป็นธุรกรรมหลักที่ผู้บริการนิยมใช้เพื่ออำนวยความสะดวกทางการเงินมากยิ่งขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการพัฒนา เอทีเอ็มซิม ซึ่งเป็นซิมเฉพาะเพื่อความปลอดภัยสูงสุดบริการที่เปิดกับลูกค้าผ่านช่องทางนี้จึงมีหลากหลายมากขึ้นโดยเฉพาะการโอนเงินไปยังบุคคลที่สามจากเดิมที่เคยเปิดให้บริการโอนมายังบัญชีตัวเองเท่านั้นและบริการที่ตอบโจทย์พฤติกรรมลูกค้าเป็นตัวผลักดันให้ Mobile Banking ได้รับความนิยมมากขึ้นภายในอนาคต

2.1.3 การให้บริการผ่านโบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เปิดให้บริการโบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) และใช้ชื่อแตกต่างกันดังนี้

ตารางที่ 2.1

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เปิดให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

ธนาคาร	ชื่อ Application	Application
1. ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)	Bualuang mBanking	
2. ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)	KTB Netbank	
3. ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	SCB Easy	
4. ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)	K-Mobile Banking Plus	
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	KMA	
6. ธนาคารเกียรตินาคินจำกัด (มหาชน)	KK e-banking	
7. ธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)	UOB Mobile	

ตารางที่ 2.1

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เปิดให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) (ต่อ)

ธนาคาร	ชื่อ Application	Application
8. ธนาคารซีไอเอ็มบีไทยจำกัด (มหาชน)	CIMB Clicks	
9. ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน)	TMB Touch	
10. ธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน)	TISCO Mobile Banking	
11. ธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน)	Thanachart Connect	
12. ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์จำกัด (มหาชน)	LH Bank M Choice	
13. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย)	ICBC Mobile Banking	

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2.1 ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค

คำนิยามเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) มี ดังนี้

Engel Kollat and Blackwell (1968, p. 3) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การกระทำต่างๆ ของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค การใช้สินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

Soloman (2002, p. 528) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและใช้สินค้า โดยพฤติกรรมของผู้บริโภคจะส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยถ้ากลยุทธ์การตลาดสามารถตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ และสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาด (Marketing Concept) จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในที่สุด

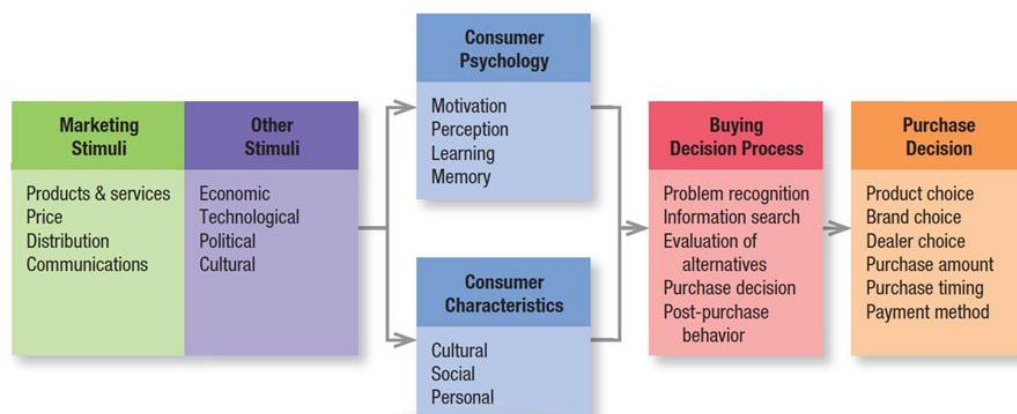
ฉัตยาพร เสมอใจ (2550, น. 18) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรมการตัดสินใจ การซื้อ การใช้ และการประเมินผล ในการใช้สินค้าและบริการ

Kotler and Keller (2012, P. 173) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมผู้บริโภคที่ทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยคาดหวังว่าจะตอบสนองกับความต้องการของตนเอง

ดังนั้น พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคโดยตรงในการตัดสินใจค้นหา การซื้อ การใช้ และการประเมินผลการใช้สินค้าและบริการ โดยเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง

2.2.2 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)

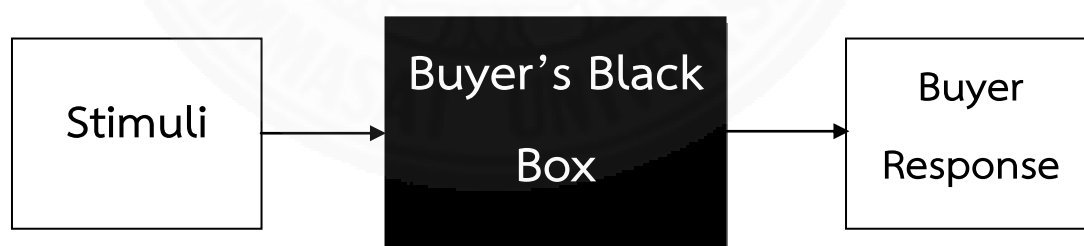
ในการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารพาณิชย์นั้น ต้องทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (ผู้บริโภค) Kotler (2012) ได้อธิบายถึงการเกิดพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยอาศัย S-R Theory ในรูปของแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior)

(ที่มา: Kotler and Keller, 2012, p. 161)

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่จะมีแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ โดยเริ่มต้นจากสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่เป็นสิ่งเร้าภายนอก โดยผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buying's Black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ โดยที่ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อนั้น เมื่อผู้ซื้อรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นและเกิดเป็นความต้องการแล้ว จึงจะเกิดการตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) หรือ การตอบสนอง (Response) จึงเกิดขึ้น



ภาพที่ 2.2 พฤติกรรมของผู้บริโภค

2.2.2.1 สิ่งกระตุ้น (Stimuli)

คือ สิ่งทีกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค อาจเกิดจากแรงกระตุ้นภายในร่างกายของผู้บริโภคเองหรือเป็นสื่งภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) และ สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimuli)

1. สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) เป็นสิ่งกระตุ้นที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ดังต่อไปนี้

(1) ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ และเป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ

(2) ราคา (Price) เป็นคุณค่าของสินค้าในรูปของตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของสินค้าและบริการกับราคา (Price) ที่ตั้งไว้ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาที่ตั้งไว้ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ

(3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งพิจารณาทั้งทางด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และทางด้านช่องทางการนำเสนอบริการ (Channels)

(4) การส่งเสริมการตลาด (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสารลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ

2. สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimuli) เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังต่อไปนี้

(1) สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น สภาพเศรษฐกิจ รายได้ผู้บริโภค ค่าแรงขั้นต่ำ

(2) สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) เช่น การพัฒนาของเทคโนโลยี การค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อ

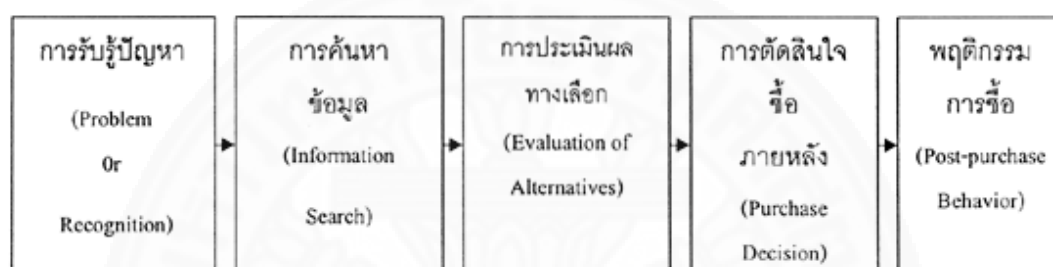
(3) สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and political) เช่น กฎหมายข้อบังคับต่างๆ ในการซื้อขายสินค้า

(4) สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) เช่น วัฒนธรรมจากตะวันตก

2.2.2.2 ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box)

สิ่งกระตุ้น (Stimuli) จากความต้องการจะส่งผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ที่เปรียบเสมือนกล่องดำ (Black Box) ที่ผู้ผลิต ผู้ขาย หรือนักการตลาดไม่สามารถทราบได้ ซึ่งผู้ผลิต ผู้ขาย หรือนักการตลาดจำเป็นต้องหาข้อมูลความเข้าใจของผู้ซื้อ (Consumer Insight) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ประกอบด้วยดังนี้

1. จิตวิทยาของผู้ซื้อ (Buyer Psychology) ที่เป็นปัจจัยภายในที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ
2. ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer Characteristic) ที่ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ไม่สามารถควบคุมได้
3. กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer Decision Process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (Five-Stage Model of the Consumer Buying Process) ดังนี้



ภาพที่ 2.3 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Five-Stage Model of the Consumer Buying Process)

ขั้นที่ 1 การรับรู้ ปัญหา (Problem Recognition) เป็นขั้นแรกของการตัดสินใจซื้อ ซึ่งเกิดจากการกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก สะท้อนว่าผู้บริโภคต้องการสินค้าหรือบริการอะไรเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล (Information Search) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ เช่น จากคนรอบตัว จากข้อมูลข่าวสาร จากข้อมูลอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) เป็นขั้นที่ผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจะนำมาเปรียบเทียบแต่ละทางเลือก เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อภายหลัง (Purchase Decision) ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการและพอใจมากที่สุด

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post-purchase Behavior) หลังจากตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการแล้วนั้น ผู้บริโภคทำการเปรียบเทียบสินค้าที่ตัดสินใจซื้อมา โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและบริการในครั้งต่อไป

2.2.2.3 การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Responses)

การตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพื่อตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากกลไกการทำงานของกระบวนการตัดสินใจซื้อที่อยู่ในกล่องดำของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคตัดสินใจเลือกสินค้า (Product Choice) ที่จะตอบสนองความต้องการ การเลือกตราสินค้า (Brand Choice) การเลือกผู้ขาย (Dealer Choice) การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Time) การเลือกปริมาณในการซื้อ (Purchase Amount) เป็นต้น

2.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาหรือวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและบริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้สามารถจัดกลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมตามรายละเอียดนี้ (Kotler 1997, อ้างถึงใน แก้วตา จินดาวัฒน์, 2548) ซึ่งคำถามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis) คือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบไปด้วย Who What When Why When Where How เพื่อให้ได้ข้อมูล 7 ส่วน ได้แก่ Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets, Operations โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.2

คำถามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน 1). ประชากรศาสตร์ 2). ภูมิศาสตร์ 3). จิตวิทยา หรือจิตวิเคราะห์ 4). พฤติกรรมศาสตร์
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่ง que ผู้บริโภคต้องการ จากผลิตภัณฑ์ก็คือต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบ ของผลิตภัณฑ์ (Product Component) และความ แตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้า เพื่อสนองความต้องการของเขาด้านร่างกายและด้าน จิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ คือ 1). ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา 2). ปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรม 3). ปัจจัยเฉพาะบุคคล

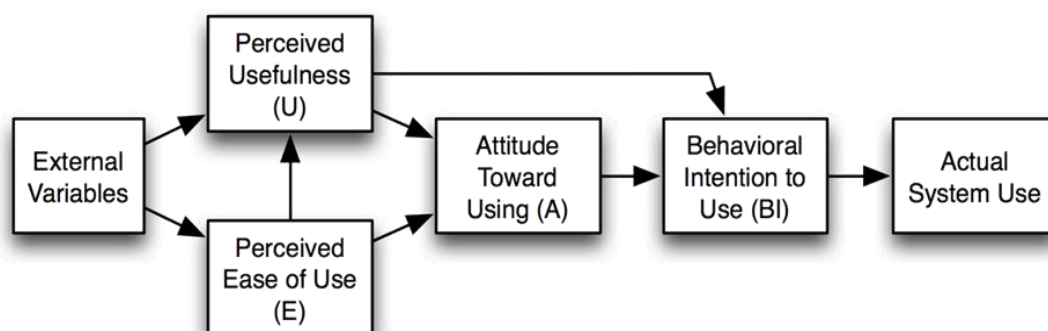
ตารางที่ 2.2

คำถามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis) (ต่อ)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซึ่งประกอบด้วย 1). ผู้ริเริ่ม 2).ผู้มีอิทธิพล 3). ผู้ตัดสินใจซื้อ 4). ผู้ซื้อ 5). ผู้ใช้
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือ ช่วงฤดูใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของโอกาสพิเศษ หรือ เทศกาลวันสำคัญต่างๆ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ บางลำพู พาหุรัด สยามสแควร์ ฯลฯ
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย 1). การรับรู้ปัญหา 2). การค้นหาข้อมูล 3). การประเมินผลทางเลือก 4). ตัดสินใจซื้อ 5). ความรู้สึกหลังการซื้อ

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Technology Acceptance Method (TAM) GXhO ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจว่าจะใช้ Technology นั้นหรือไม่ขึ้นปัจจัยหลายๆ อย่างโดยทฤษฎีของ Technology Acceptance Method (TAM) Davis,1989 ดัดแปลงและประยุกต์จากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2.4 Technology Acceptance Method (TAM)

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการสร้างการรับรู้แต่ละบุคคล เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการที่มีมูลค่าสูงๆ นั้น ผู้ให้บริการต้องมีปัจจัยภายนอกมากเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของบริการนั้นๆ เพื่อให้เกิดความต้องการใช้บริการ

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งาน (Davis, 1989) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

3. การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้นั้นเกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการพัฒนาขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

4. ทักษะคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้ ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีมีประโยชน์และใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทักษะคติที่ดีต่อระบบนั้น และจะใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

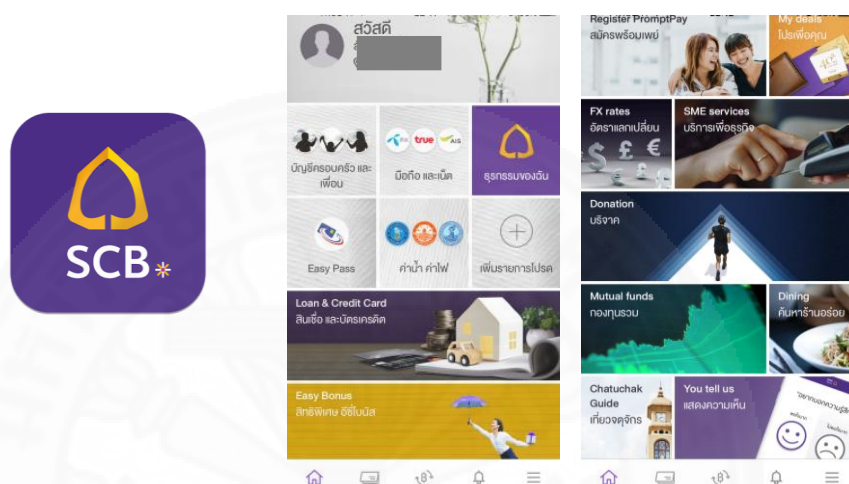
5. ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะพยายามใช้งาน และมีแนวโน้มว่าจะยอมรับ และจะใช้งานต่อไปในอนาคต

6. การยอมรับเทคโนโลยี (Actual system use) หมายถึง การนำไปใช้จริงและการยอมรับเทคโนโลยี

2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ที่มีการใช้งาน Mobile Banking ที่เป็นที่ยอมรับ 5 แห่ง ดังนี้

2.4.1 ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) “SCB Easy”



ภาพที่ 2.5 SCB Easy

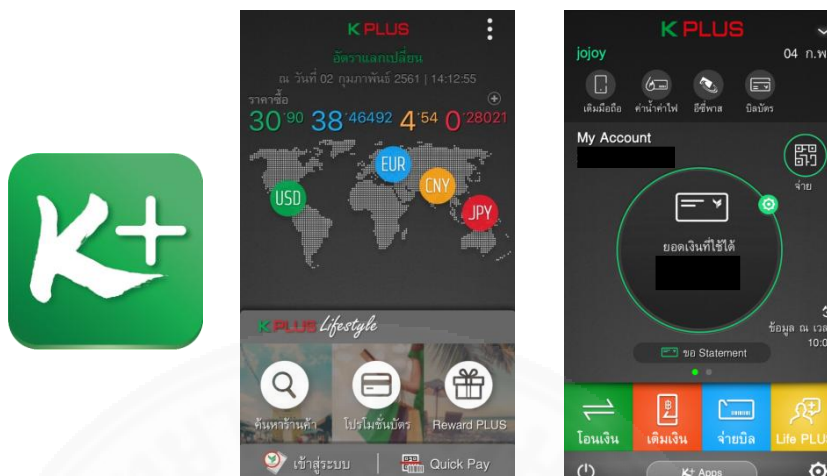
2.4.1.1 เมนูหลักใน SCB Easy

มี 17 รายการดังนี้

1. บัญชีครอบครัวและเพื่อน บันทึกข้อมูลเลขบัญชีคนสำคัญเพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมระหว่างกัน
2. มือถือ และเน็ต แบ่งเป็น 2 รายการ คือ
 - PRE PAID สำหรับค่าโทรศัพท์มือถือ AIS , DTAC , True
 - POST PAID/Internet สำหรับค่าโทรศัพท์มือถือรายเดือน
3. ธุรกรรมของเงิน ประกอบไปด้วย 12 รายการ คือ ให้นำรวมบัญชี / สมัครพร้อมเพย์ / เปลี่ยนวงเงินโอน / เรียกเก็บเงิน / กดเงินไม่ใช้บัตร / สแกนบิล / QR ชำระเงิน / เติมเงิน / โอนเงิน / จ่ายบิล / ตรวจสอบสถานะเช็ค / โอนหลายรายการ / สร้างพร้อมเพย์ QR เพื่อรับเงิน
4. Easy Pass ใช้สำหรับเติมเงิน Easy Pass ค่าทางด่วนอัตโนมัติ
5. ค่าน้ำ ค่าไฟ ใช้สำหรับจ่ายค่าน้ำของการประปาส่วนภูมิภาค และค่าไฟของการไฟฟ้านครหลวง

6. เพิ่มรายการโปรด สำหรับเพิ่มรายการที่ทำบ่อยทั้งโอนเงิน เติมเงิน และจ่ายบิล
7. สินเชื่อและบัตรเครดิต ใช้สำหรับยื่นขอสินเชื่อ (ส่วนบุคคล บ้านและรถยนต์)และบัตรเครดิต
8. สิทธิพิเศษ อีซีโบนัส (Easy Bonus) สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการโหลดหรือใช้ SCB Easy เช่น ได้รับเน็ตมือถือ 5 GB เมื่อโหลด SCB Easy
9. สมัครพร้อมเพย์ (Register Promptpay) ใช้สำหรับสมัครพร้อมเพย์ (บริการรับและโอนเงินที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยไม่จำเป็นต้องจำเลขที่บัญชี เพียงแค่ผูกบัญชีกับเบอร์มือถือหรือบัตรประชาชนก็ใช้บริการได้ทันที)
10. โปรเพื่อคุณ (My Deal) สิทธิพิเศษที่ใช้ร่วมกับร้านอาหาร โรงแรม และสินค้าต่างๆ มากมาย
11. อัตราแลกเปลี่ยน (FX Rate) ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน สำหรับการซื้อขายธนบัตรต่างประเทศ
12. บริการเพื่อธุรกิจ (SME Services) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ และโอกาสทางธุรกิจ รวมทั้งข้อมูลเศรษฐกิจ
13. บริจาค (Donation) ผู้ใช้บริการสามารถร่วมบริจาคในโครงการต่างๆ ได้ เช่น โครงการก้าวคนละก้าวเพื่อ 11 โรงพยาบาลทั่วประเทศ
14. กองทุนรวม (Mutual funds) เป็นข้อมูลกองทุนรวมต่างๆ ที่ซื้อขายกันของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยให้ข้อมูลแบ่งประเภทของกองทุน เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานง่ายขึ้น
 ดังนี้ 1.ผันผวนสูงสร้างผลตอบแทน 2.ผันผวนต่ำรักษาเงินลงทุน 3.กระจายการลงทุนหลายสินทรัพย์ 4.รับเงินปันผล 5.รับเงินคืนระหว่างการลงทุน 6.ลดหย่อนภาษี 7.กองทุนยอดนิยม
15. ค้นหาร้านอาหาร (Dinning) สามารถค้นหาร้านอาหารโดย Wongnai พร้อมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้ SCB Easy
16. เที่ยวจตุจักร (Chatuchak Guide) ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ จตุจักรที่น่าสนใจ และสิ่งที่ไม่ควรพลาด
17. แสดงความคิดเห็น (You tell us) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์ ทุกช่องทาง ทั้งสาขา Application Call center และบริการอื่นๆ

2.4.2 ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) “K-Mobile Banking Plus”



ภาพที่ 2.6 K-Mobile Banking Plus

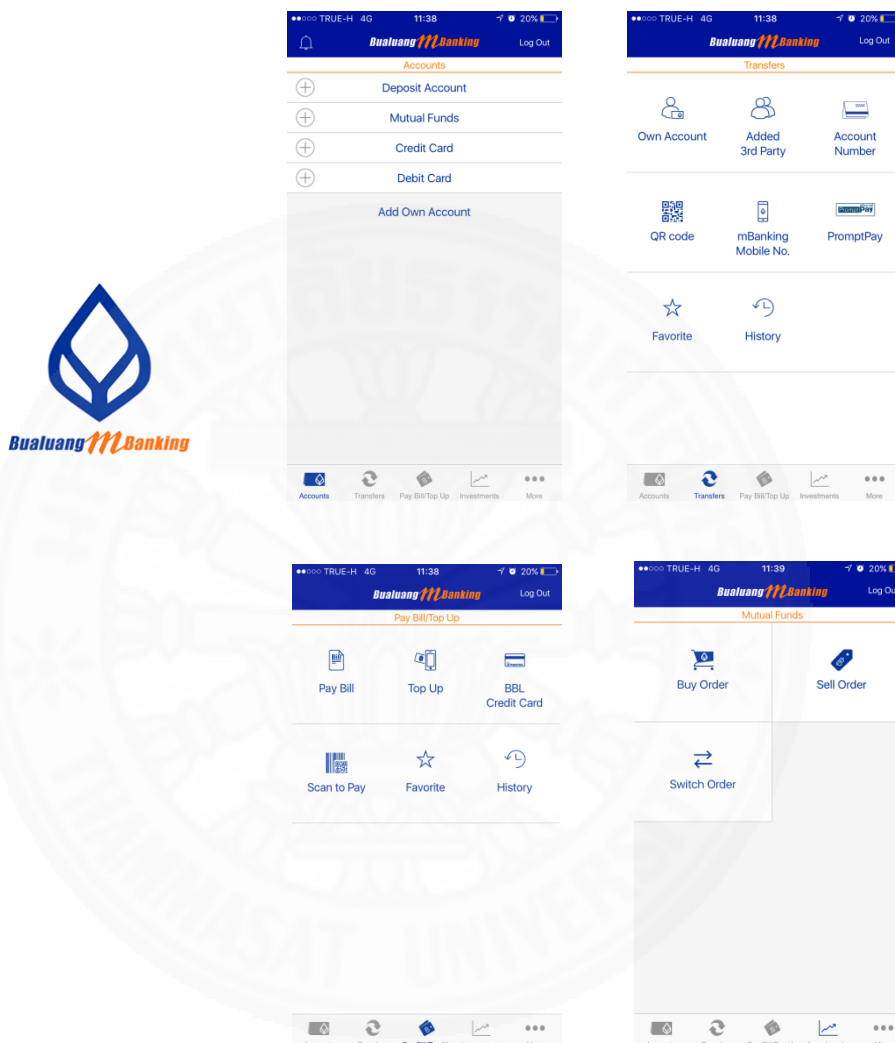
2.4.2.1 เมนูหลักใน K-Mobile Banking Plus

มี 10 รายการ ดังนี้

1. โอนเงิน สามารถเลือกโอนเงินจากรายการโปรด (รายการที่ผู้ใช้บริการบันทึกไว้) และรายการใหม่ เป็นรายการที่ประกอบด้วยบัญชีของฉัน / บัญชีอื่น / เฉพาะเบอร์ K Plus (ใช้โอนเงินไปยังผู้ใช้บริการ K Plus ที่แสดงความจำนงค์ที่จะรับโอนด้วยการระบุเบอร์มือถือ) / พร้อมเพย์ / รับเงินสด
2. เติมเงิน สามารถเติมเงินได้หลากหลายประเภท ดังนี้ E-wallet / มือถือ / Easy Pass / บัตรเติมน้ำมัน / เติมเงินอื่น (เช่น TrueMoney Wallet)
3. จ่ายบิล สามารถจ่ายบิลได้ดังนี้ บิลอื่น (อินเทอร์เน็ต) / บิลบัตร / บิลมือถือ / สาธารณูปโภค / สินเชื่อ เช่าซื้อ / อินเทอร์เน็ต / ประกันภัย-ประกันชีวิต
4. Life Plus Promotion ต่างๆ และการแจ้งเตือนสำหรับ Promotion
5. พร้อมเพย์ การสมัครใช้บริการ การตรวจสอบและแก้ไข ลงทะเบียนยกเลิก
6. กองทุนรวม รวบรวมกองทุนสำหรับการลงทุนในกองทุนรวม
7. My port การแสดงการลงทุนในบัญชีของผู้ใช้บริการ ด้านทั้งเงินฝาก กองทุนรวม และหลักทรัพย์ต่างๆ
8. รายการโปรด ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการบันทึกรายการที่ทำรายการหลายครั้ง
9. ประวัติ ข้อมูลประวัติการทำรายการต่างๆ เช่น เติมเงิน โอนเงิน จ่ายบิล

10. บริการอื่นๆ สำหรับผู้ที่สนใจสมัครบริการอื่นๆ ของธนาคาร เช่น
ประกันภัย สมัครบัตรเดบิต เปิดบัญชีเงินฝาก SMS ขยับบอ

2.4.3 ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) “Bualuang mBanking”



ภาพที่ 2.7 Bualuang mBanking

2.4.3.1 เมนูหลักใน Bualuang mBanking

มี 4 รายการหลัก ดังนี้

1. Account แสดงข้อมูลบัญชี ดังนี้

- Deposit Account: แสดงบัญชีต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่เป็นเงิน
ฝาก เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากสินทรัพย์

บัวหลวง

สิทธิพิเศษต่างๆ

- Mutual Funds: แสดงข้อมูลการลงทุนของผู้ใช้บริการในกองทุน

- Credit Card: ข้อมูลบัตรเครดิตในรอบปีล่าสุดและข้อมูล Point

- Debit Card: ข้อมูลบัญชีบัตรเดบิตของผู้ใช้บริการ

2. Transfers แบ่งข้อมูลการโอนเงิน ดังนี้

Own Account: โอนเงินภายในบัญชีต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

Added 3rd Party: โอนเงินโดยบุคคลที่ 3

Account Number: โอนเงินโดยใช้เลขที่บัญชี

QR Code: โอนเงินโดยใช้ QR Code

Mbanking Mobile No.: โอนเงินโดยเบอร์โทรศัพท์

Promptpay: โอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ทั้งในรูปแบบของเบอร์

โทรศัพท์และเลขประจำตัวบัตรประชาชน

Favorite: ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการบันทึกรายการที่ทำรายการหลายครั้ง

History: ข้อมูลการโอนเงินภายใน mbanking

3. Pay Bill / Top up

สามารถจ่ายบิลหรือเติมเงินได้ดังนี้ บิลบัตร/บิลมือถือ/สาธารณูปโภค

(การไฟฟ้า) / อินเทอร์เน็ต / ประกันภัย-ประกันชีวิต

4. Investment

สำหรับการซื้อขายกองทุนใน Port ของผู้ใช้บริการ

2.4.4 ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) “KTB Netbank”



ภาพที่ 2.8 KTB Netbank

2.4.4.1 เมนูหลักใน KTB Netbank

มี 4 รายการหลัก ดังนี้

1. สรุปรข้อมูลบัญชี

- บัญชีของฉัน เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝาก
 - บัตรของฉัน: ข้อมูลบัตรเครดิตในรอบปีล่าสุดและข้อมูล Point
 - กองทุน: แสดงข้อมูลการลงทุนของผู้ใช้บริการในกองทุนบัวหลวง
- สิทธิพิเศษต่างๆ รวมทั้งข้อมูลบัญชีบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ

2. โอนเงิน แบ่งข้อมูลการโอนเงิน ดังนี้

โอนเงินตนเอง: โอนเงินภายในบัญชีต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

โอนเงินบุคคลอื่น / พร้อมเพย์: โอนเงินโดยบุคคลที่ 2 และการโอน

เงินผ่านระบบพร้อมเพย์ทั้งในรูปแบบของเบอร์โทรศัพท์และเลขบัตรประจำตัวประชาชน

โอนเงินต่างธนาคาร: โอนเงินระหว่างธนาคาร ที่ไม่ใช่ธนาคารกรุงไทย

3. ชำระสินค้าและบริการ

เติมเงินมือถือ: สามารถเติมเงินมือถือของค่ายโทรศัพท์ต่างๆ ได้

จ่ายบิลของฉัน: สามารถจ่ายบิลที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตต่างๆ ของ

ผู้ใช้บริการ

จ่ายบิลอื่นๆ และพร้อมเพย์:สามารถจ่ายบิลดังนี้ Easypass / M pass / สาธารณูปโภค (การไฟฟ้า) / ชำระค่าโดยสาร

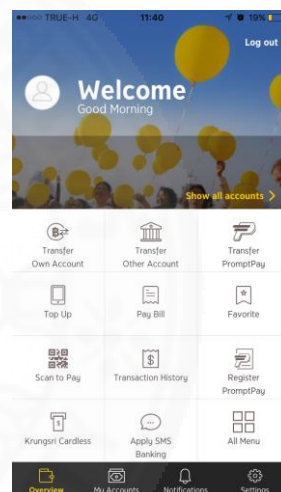
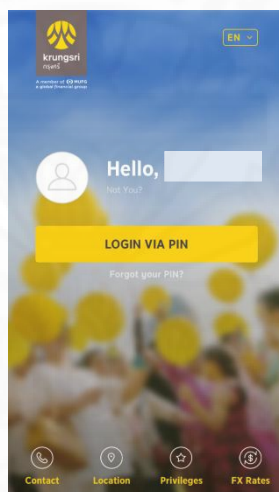
4. บริการอื่นๆ

การตั้งค่า: การตั้งค่าการใช้งานของ KTB Netbank

บริการอื่นๆ: เช่น การชำระเงินกู้ / แจ้งเตือนอัตโนมัติ / สิ่งซื้อธนบัตร / บริการ Talk to net officer / QR Code / รายการเช็ค / ลงทะเบียนบริการ Verify by VISA / บริการเสริม

พร้อมเพย์: สำหรับสมัครใช้บริการพร้อมเพย์

2.4.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) “Krungsri Mobile App:KMA”



ภาพที่ 2.9 KMA

2.4.5.1 เมนูหลักใน KMA

มี 10 รายการ ดังนี้

1. Transfer Own Account โอนเงินภายในบัญชีต่างๆ ของผู้ใช้บริการ
2. Transfer Other Account โอนเงินให้บุคคลอื่นๆ โดยเลขบัญชี
3. Transfer Promptpay โอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ทั้งในรูปแบบของเบอร์โทรศัพท์และเลขบัตรประจำตัวประชาชน
4. Top up สามารถเติมเงินได้หลากหลายประเภท ดังนี้ E-wallet / มือถือ / Easy Pass / เติมเงินอื่น (เช่น mPAY)
5. จ่ายบิล สามารถจ่ายบิลตามรายการได้ดังนี้ บิลอื่น (อินเทอร์เน็ต) / บิลบัตร / บิลมือถือ / สาธารณูปโภค / อินเทอร์เน็ต / ประกันภัย-ประกันชีวิต รวมทั้งสามารถจ่ายบิลผ่าน Scan Barcode

6. Favorite ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการบันทึกรายการที่ทำรายการหลายครั้ง
7. Scan to pay สามารถจ่ายเงินผ่านระบบ QR code ได้
8. Register Promptpay ใช้สำหรับสมัครพร้อมเพย์ (บริการรับและโอนเงินที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยไม่จำเป็นต้องจำเลขที่บัญชี เพียงแค่ผูกบัญชีกับเบอร์มือถือหรือบัตรประชาชนก็ใช้บริการได้ทันที)
9. Krungsri Cardless สามารถถอนเงินได้โดยไม่ต้องใช้บัตร ATM ผ่านตู้ ATM ทุกที่ โดยเมื่อแจ้งความจำนงค์ผ่านระบบแล้ว จะได้รับรหัสสำหรับกดเงินผ่านตู้ ATM ก็สามารถถอนเงินได้ตามต้องการ
10. Apply SMS Banking สำหรับสมัคร SMS บอกความเคลื่อนไหวภายในบัญชี
11. All Menu เชื่อมต่อเมนูอื่นๆ เช่น การจ่ายบิล การเติมเงิน Easypass

2.4.6 สรุปข้อมูล Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 Application

2.4.6.1 Function การใช้งาน

ตารางที่ 2.3

เปรียบเทียบ Function การใช้งาน

ลักษณะการใช้งาน	SCB Easy	K-Mobile Banking Plus	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
โอน/ถอนเงิน					
บัญชีตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓
บัญชีผู้อื่น	✓	✓	✓	✓	✓
พร้อมเพย์	✓	✓	✓	✓	✓
กดเงินไม่ใช้บัตร	✓				✓
เช็คยอด					
เงินฝาก	✓	✓	✓	✓	✓
กองทุน	✓	✓	✓	✓	✓
บัตรเครดิต	✓	✓	✓	✓	✓
ชำระเงิน					
สินค้าและบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
สาธารณูปโภค	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2.3

เปรียบเทียบ Function การใช้งาน (ต่อ)

ลักษณะการใช้งาน	SCB Easy	K-Mobile Banking Plus	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
เติมเงิน					
มือถือ/E-wallet	✓	✓	✓	✓	✓
กองทุน					
ซื้อและขาย	✓	✓	✓	✓	✓
แสดงรายการซื้อขายแต่ละครั้งโดยละเอียด			✓		
สินเชื่อ					
บ้าน	✓				
รถยนต์	✓				
สิทธิพิเศษ					
ส่วนลดสินค้าและบริการ	✓	✓			
ค้นหาแหล่งกิน / เที่ยว	✓	✓			

2.4.6.2 วิธีการใช้งาน

ตารางที่ 2.4

เปรียบเทียบ วิธีการใช้งาน

ลักษณะการใช้งาน	SCB Easy	K-Mobile Banking Plus	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
การเข้าระบบ					
เบื้องต้น	เข้า Application	สแกนลายนิ้วมือ	รหัสผ่าน 6 ตัว	รหัสผ่าน 6 ตัว	รหัสผ่าน 6 ตัว
รายการที่เกี่ยวข้องกับความเคลื่อนไหวทางการเงิน	รหัสผ่าน 6 ตัว	รหัสผ่าน 6 ตัว	รหัสผ่าน 6 ตัว	รหัสผ่าน 6 ตัว	รหัสผ่าน 6 ตัว
ระยะเวลาใช้ระบบ	ตลอดเวลา	มีระยะเวลาจำกัด	มีระยะเวลาจำกัด	มีระยะเวลาจำกัด	มีระยะเวลาจำกัด
การโอนเงิน					
บัญชีตนเอง	กดเลือกบัญชีปลายทางของตนเองได้เลย	กดเลือกบัญชีปลายทางของตนเองได้เลย	กดเลือกบัญชีปลายทางของตนเองได้เลย	กดเลือกบัญชีปลายทางของตนเองได้เลย	กดเลือกบัญชีปลายทางของตนเองได้เลย
บัญชีผู้อื่น	ใส่เลขบัญชีของปลายทาง	ใส่เลขบัญชีของปลายทาง	ใส่เลขบัญชีหรือเบอร์โทรศัพท์ของปลายทาง	ใส่เลขบัญชีของปลายทาง	ใส่เลขบัญชีของปลายทาง
พร้อมเพย์	ใส่เบอร์โทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชน	ใส่เบอร์โทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชน	ใส่เบอร์โทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชน	ใส่เบอร์โทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชน	ใส่เบอร์โทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชน
กดเงินไม่ใช้บัตร	เลือกจำนวนเงินและได้รหัสไปกดที่ตู้ ATM โดยไม่ใช้บัตร	-	-	-	เลือกจำนวนเงินและได้รหัสไปกดที่ตู้ ATM โดยไม่ใช้บัตร
เช็คยอด					
เงินฝาก	แสดงรายละเอียดรายการเดินบัญชี	แสดงรายละเอียดรายการเดินบัญชี	แสดงรายละเอียดรายการเดินบัญชี	แสดงรายละเอียดรายการเดินบัญชี	แสดงรายละเอียดรายการเดินบัญชี

ตารางที่ 2.4

เปรียบเทียบ วิธีการใช้งาน (ต่อ)

ลักษณะการใช้งาน	SCB Easy	K-Mobile Banking Plus	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
กองทุน	แสดง รายละเอียด รายวันของ กองทุน	แสดง รายละเอียด รายวันของ กองทุน	แสดง รายละเอียด รายวันของ กองทุน	แสดง รายละเอียด รายวันของ กองทุน	แสดง รายละเอียด รายวันของ กองทุน
บัตรเครดิต	แสดงยอดบัตร เครดิตและ วงเงินคงเหลือ	แสดงยอดบัตร เครดิตและ วงเงินคงเหลือ	แสดงยอดบัตร เครดิตและ วงเงินคงเหลือ	แสดงยอดบัตร เครดิตและ วงเงินคงเหลือ	แสดงยอดบัตร เครดิตและ วงเงินคงเหลือ
ชำระเงิน					
สินค้าและ บริการ	เลือกประเภท และบริษัท	เลือกประเภท และบริษัท	เลือกประเภท และบริษัท	เลือกประเภท และบริษัท	เลือกประเภท และบริษัท
สาธารณูปโภค/อื่นๆ	การไฟฟ้า/ การประปา/ Easypass	การไฟฟ้า/ การประปา/ Easypass	การไฟฟ้า/ การประปา/ Easypass	การไฟฟ้า/ การประปา/ Easypass	การไฟฟ้า/ การประปา/ Easypass
เติมเงิน					
มือถือ/E-wallet	เลือกรายการที่ จะเติมเงิน	เลือกรายการที่ จะเติมเงิน	เลือกรายการที่ จะเติมเงิน	เลือกรายการที่ จะเติมเงิน	เลือกรายการที่ จะเติมเงิน
กองทุน					
ซื้อและขาย	สามารถ ดำเนินการซื้อ ขายได้ภายใน App	สามารถ ดำเนินการซื้อ ขายได้ภายใน App	สามารถ ดำเนินการซื้อ ขายได้ภายใน App	สามารถ ดำเนินการซื้อ ขายได้ภายใน App	สามารถ ดำเนินการซื้อ ขายได้ภายใน App
แสดงรายการซื้อขาย แต่ละครั้งโดย ละเอียด	แสดงรายการซื้อ ขายที่เกิดขึ้น	แสดงรายการซื้อ ขายที่เกิดขึ้น	แสดงรายการซื้อ ขายที่เกิดขึ้น โดยแจ้ง รายละเอียดแต่ ละรายการ	แสดงรายการซื้อ ขายที่เกิดขึ้น	แสดงรายการซื้อ ขายที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 2.4

เปรียบเทียบ วิธีการใช้งาน (ต่อ)

ลักษณะการใช้งาน	SCB Easy	K-Mobile Banking Plus	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
สินเชื่อ					
บ้าน	ยื่นเรื่องขอสินเชื่อ ได้โดย ระบุงเงินที่ ต้องการและ ธนาคารจะ พิจารณา	-	-	-	-
รถยนต์	ยื่นเรื่องขอสินเชื่อ ได้โดย ระบุงเงินที่ ต้องการและ ธนาคารจะ พิจารณา	-	-	-	-
สิทธิพิเศษ					
ส่วนลดสินค้าและบริการ	แสดงรายการสิทธิพิเศษ	แสดงรายการสิทธิพิเศษ	-	-	-
ค้นหาแหล่งกิน / เที่ยว	แนะนำสถานที่โดย Wongnai	แนะนำสถานที่	-	-	-
ค่าธรรมเนียม					
กดเงินจากตู้ ATM	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี
กดเงินข้ามเขต	ฟรี	เสียเงิน 15 บ./รายการ	ฟรี	ฟรี	ฟรี
กดเงินไม่ใช้บัตร	ไม่เกิน 50,000 บาท/วัน	-	-	-	ไม่เกิน 100,000 บาท/วัน
โอนต่างธนาคาร	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี
โอนข้ามเขต	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี
ชำระค่าสินค้าและบริการ	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี
เติมเงิน	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี	ฟรี
ระยะเวลาค่าธรรมเนียม	ไม่มีกำหนด	ไม่มีกำหนด	1 เม.ย. 61 เป็นต้นไป	31 ธ.ค. 61	1 เม.ย. 61 เป็นต้นไป

2.5 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ประดิษฐาพร จันทรเลิศ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ SCB Easy ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ต ความถี่ในการใช้อินเตอร์เน็ตต่อสัปดาห์ และระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้อินเตอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับพฤติกรรมการใช้บริการ SCB Easy ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กาญจนา โปยายรส (2557) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งความถี่ในการใช้อินเตอร์เน็ตต่อสัปดาห์และระยะเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ตต่อครั้งส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ณัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K - CYBER BANKING/ K - MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการกับความคุ้มค่าในเรื่องของความเหมาะสมของการให้บริการ ความ รวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ และความปลอดภัย

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี

2.5.2.1 ความปลอดภัย (Security)

เกศวิฑู ทิพย์ศ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อเมื่อสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมงอย่างถูกต้อง รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมออนไลน์ และสามารถเข้าเว็บของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย อีกทั้งทำธุรกรรมทางการเงินทางเว็บไซต์ของธนาคารสามารถดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งธนาคารสามารถแก้ปัญหาที่พบได้อย่างรวดเร็ว

2.5.2.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness)

Kahandawa and Wijayanayake (2014) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ Mobile Banking กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารศรีลังกา พบว่า ประโยชน์ของการใช้งาน เช่น การรับรู้ความเชื่อมโยงระหว่างระบบสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือ ขนาดของโทรศัพท์ทำให้สามารถพกพาได้สะดวกและใช้งานง่ายกว่า ATM และ Internet Banking ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา หุทธรชวลิน (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์มือถือ ด้วยรูปแบบบริการ K-Mobile Banking PLUS ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ K-Mobile Banking PLUS อิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติการให้บริการ และพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการ ซึ่งการให้บริการ K-Mobile Banking PLUS ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงิน

2.5.2.3 การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (Perceive Ease of Use)

Ibok and Ikoh (2013) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการ Internet Banking พบว่า ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kumbhar (2011) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า E-Banking ของธนาคารอินเดีย และ อรรวรรณ ใจโต (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 ด้าน สิ่งสัมผัสได้ เป็นอันดับ 2 ด้านการให้ความมั่นใจ เป็นอันดับ 3 ด้านการเข้าถึงจิตใจ เป็นอันดับ 4 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อถือได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการกำหนดโครงสร้างในการสัมภาษณ์ ซึ่งจะให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 วิธีวิจัย
- 3.2 คำถามวิจัย
- 3.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยจะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการพูดคุยและสอบถาม โดยคำถามเป็นลักษณะปลายเปิดที่เตรียมไว้แต่ละประเด็นและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบตามสถานการณ์ รูปแบบคำถามแบบตามติด (Follow-up Question) ตามผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

3.2 คำถามงานวิจัย

คำถามงานวิจัยสำหรับการศึกษาแบบอิสระนี้เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้อง และสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง โดยประเด็นคำถาม ดังนี้

Q1 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้

Q2 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ที่ธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้

3.3 กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อทราบถึงแนวโน้มและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร 5 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีแบบแผน (Semi-Structured Interview) โดยมีการกำหนดแบบในการสัมภาษณ์

2. ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ โดยเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีแบบแผน (Semi-Structured Interview) โดยมีการกำหนดแบบในการสัมภาษณ์

คำถามที่ใช้ถามในกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จะอ้างอิงตามทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior analysis) คือ ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants), สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects), วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives), บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations), โอกาสในการซื้อ (Occasions), ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets), ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) และการยอมรับเทคโนโลยี 6 กระบวนการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) ความตั้งใจใช้ (Intention to use) การยอมใช้เทคโนโลยี (Actual system use)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การเลือก Application การใช้งานฟังก์ชันต่างๆ สิ่งที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการแต่ธนาคารยังไม่ตอบโจทย์ มีประเด็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

2. การสัมภาษณ์ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ มีประเด็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 มุมมองที่มีต่อ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำแบบสัมภาษณ์มาทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษารายงานการค้นคว้าอิสระตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้ภาษา ความเป็นกลางของคำถามไม่ชี้นำ และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ เพื่อนำมาแก้ไข ทดสอบแบบสัมภาษณ์ และนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือในขั้นตอนต่อไป

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษารายงานการค้นคว้าอิสระ มาทดลอง สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ หาข้อบกพร่องของคำถาม และ นำมาแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) โดยได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) จากการค้นคว้าวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือและฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีเนื้อหาและข้อมูลเกี่ยวกับการ Mobile Banking รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์หรือการให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการในการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบและจัดเตรียมข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ว่ามีความครบถ้วนตามที่ต้องการหรือไม่ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียง แยกตามกลุ่มของผู้ถูกสัมภาษณ์ รวมไปถึงการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง
2. การนำข้อมูลมาจำแนกแบบไม่อิงทฤษฎี โดยการจำแนกข้อมูลที่ต้องการนำมาวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล โดยใช้ประสบการณ์ของผู้วิจัย
3. การวิเคราะห์สรุปข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อตีความและหาข้อสรุป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งแนวทางการปรับตัว และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางดิจิทัลในธนาคารพาณิชย์ และนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร 5 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

และผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 มุมมองที่มีต่อ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะพฤติกรรมความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้ให้บริการ Mobile Banking)

Mobile Banking	หมายเลข	ชื่อ – นามสกุล	อายุ	อาชีพ
	1	นายพริษฐ์ เงาเบญจกุล	26	Researcher (กลต)
	2	นายสุเมธ วงศ์ชาญศิลป์	32	HR analyst
	3	นางสาวชญากุล หาญานุวัฒน์	27	ธุรกิจส่วนตัว
	4	นางสาวชมพูนุช พรรณพนาวัลย์	29	ค้าขาย
	5	นางสาวจุฑารัตน์ กานต์ประชา	27	พนักงานบริษัทเอกชน
	6	นางสาวมรกต นิรันดร์นุต	27	นักการตลาด
	7	นางสาวนิชมิน อัครประเสริฐ	26	แม่ค้าออนไลน์
	8	นางสาวกัณต์ชนก วังเสาวภาค	26	พนักงานบริษัทเอกชน
	9	นางธิดารัตน์ จะระ	36	ครูสอนบัลเลต์
	10	นางสาวภคพร เปลี่ยนไฟโรจน์	25	พนักงานบริษัทเอกชน
	11	นางสาววิรัชญา ขจรไชยกุล	28	HR analyst
	12	นายบดินทร์ แสงศรีจันทร์	29	พนักงานบริษัทเอกชน
	13	นางสาวปรารธนา บัวรอด	25	HR analyst
	14	นางสาว ฌาลิสรา ฤทธิธรรมกุล	32	พนักงานบริษัทเอกชน
	15	นางสาวชลทิพย์ สัญชัยศิริกุล	28	พนักงานบริษัทเอกชน
	16	นางสาวสุวิจนา ไชยเสนา	28	พนักงานบริษัทเอกชน
	17	นางสาวกนกกาญจน์ เจริญคำ	27	พนักงานบริษัทเอกชน
	18	นางปริตาวรรณ สายศิลป์	42	พนักงานบริษัทเอกชน
	19	นางรอรอง ศิริหิรัญ	41	พนักงานบริษัทเอกชน
	20	นางสาวสินุช หม่องศิริ	37	พนักงานบริษัทเอกชน
	21	นางสาวณัฐสิริ พุตระกูล	33	Quality assurance engineer
	22	นายธีรพล คงสุนทร	26	พนักงานบริษัทเอกชน
	23	นายอุกฤษฏ์ ห่วง	25	วิศวกรอากาศยาน
	24	นางสาวพลินีสุนันท์ ทรัพย์ดิเรก	27	พนักงานบริษัทเอกชน
	25	นายอภิรักษ์ พลอาษา	37	ค้าขาย

4.1.1 เหตุผลในการเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking

จากการศึกษาเกี่ยวกับ เหตุผลในการเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า

“ไม่จำเป็นต้องไปธนาคารเอง สามารถทำ Transaction ต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา” (หมายเลข 1)

“สามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา ซึ่งทำธุรกรรมส่วนตัวจำเป็นต้องมีการโอนเงินเป็นประจำวัน การใช้ Mobile Banking จะทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ง่าย เริ่มตั้งแต่ซื้อวัตถุดิบ ซึ่งสามารถทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทันที หรือการโอนเงินให้ Supplier ที่อยู่ต่างจังหวัดให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการสะดุดจากการจ่ายค่าจ้าง เช่น ช่างเย็บอยู่ต่างจังหวัด เราสามารถส่งวัตถุดิบเพื่อให้ช่างดำเนินการประกอบได้ทันที และชำระเงินค่าจ้างได้ตามที่ตกลง” (หมายเลข 3)

“ง่ายในการใช้งาน โดยไม่ต้องไปยืนต่อแถวที่ตู้ ATM หรือไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากๆ ในการไปโอน รู้สึกมั่นใจในการโอนเงินจำนวนมากผ่าน Mobile Banking มากกว่าการพกเงินสดไปธนาคาร สามารถตรวจสอบการใช้งานหรือการเคลื่อนไหวทางการเงินได้แบบ Real time โดยสามารถตรวจสอบบัญชีได้ทันที ถ้าเกิดกรณีโกงขึ้นคิดว่าสามารถตรวจสอบเช็คได้ทันเวลาผูกบัญชีกับ Application อื่นในการชำระเงินค่าบริการต่างๆ เช่น Grab” (หมายเลข 6)

“สะดวกสบายในการใช้งาน ซึ่ง Mobile Banking ทำได้ทุกอย่างผ่านมือของเรา (นิ้วมือ) ทุกวันนี้โทรศัพท์มือถือเป็นทุกอย่างให้กับเราตามที่ต้องการ เช่น โทรศัพท์มือถือ เครื่องคิดเลข ธนาคาร คอนเสิร์ต คาราโอเกะ เป็นต้น” (หมายเลข 12)

“เป็นคนชอบช้อปปิ้งออนไลน์ โดยเฉพาะการไลฟ์สดขายเสื้อผ้า ทาง Facebook ทำให้ต้องรีบโอนเงินให้ทันเวลา เพื่อให้สามารถซื้อสินค้าได้ทันที โดยปกติจะซื้อสินค้าออนไลน์ 2 ครั้งต่อเดือน” (หมายเลข 13)

“ง่ายในการทำธุรกรรมที่สามารถทำได้จบภายใน Application เดียว เปรียบเสมือน one stop service ของธนาคาร โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือนที่ต้องจ่ายค่าใช้จายในบ้านหรือชีวิตส่วนตัว ซึ่งถ้าไปธนาคารจะบริการลูกค้าค่อนข้างสูง การทำธุรกรรมบนมือถือจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการ” (หมายเลข 19)

“ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร โดยปกติไม่สะดวกไปทำธุรกรรมตามเวลาเปิดทำการ เช่น ไม่สามารถไปทันเวลาธนาคารปิด หรือว่างในวันที่ธนาคารปิดทำการ ซึ่งเวลาไม่ตรงกัน ทำให้เป็นข้อจำกัดในการทำธุรกรรม สะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมทันที อีกทั้งไม่ชอบผู้คุยกับบุคคลอื่น

และบางครั้งไปสาขาแล้วได้รับคำตอบที่ไม่ตรงกัน เช่น บางสาขาสามารถทำธุรกรรมแบบนี้ได้ แต่บางสาขาไม่สามารถทำได้” (หมายเลข 23)

จากผลการศึกษาสามารถสรุปเหตุผลในการเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้บริการเลือกใช้ Mobile Banking จากการเห็นคุณค่าทางด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และสามารถทำธุรกรรมได้ทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K - CYBER BANKING/ K - MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการกับความคุ้มค่าในเรื่องของความเหมาะสมของการให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ และความปลอดภัย

2. ทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง โดยธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking จะช่วยให้สามารถทำธุรกรรมได้ตามเวลาที่เรต้องการ ไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่สาขา ซึ่งตอบโจทย์ผู้บริการที่เวลาไม่แน่นอนและไม่สะดวกเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา

3. ความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรม หรือการทำธุรกรรมได้ครบวงจร เหมือนเป็น one stop service เช่น สามารถทำธุรกรรมได้ตั้งแต่การโอนเงิน ทั้งระหว่างบุคคล (Peer to Peer) และนิติบุคคล รวมทั้งการบริการทางด้านพร้อมเพย์ที่เป็นการโอนเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึงการชำระค่าสาธารณูปโภค

4.1.2 ข้อดีของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ให้บริการ Mobile Banking

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ข้อดีของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า

“การประหยัดต้นทุน 2 ด้าน คือ ด้านต้นทุนเวลา ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร หรือหาธนาคารที่ต้องการโอนเงิน และด้านต้นทุนการทำ Transaction บนมือถือ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นการบริหารจัดการเงินได้อีกรูปแบบหนึ่ง” (หมายเลข 1)

“ช่วยลดต้นทุนในการเดินทาง และลดคิวการรอคอย ในการไปทำธุรกรรมของสาขา เพิ่มโอกาสในการขายสินค้า เนื่องจากครอบคลุมทำธุรกิจเกี่ยวกับรองเท้าว ทำให้สามารถขายสินค้าได้ง่ายยิ่งขึ้น และลดการรับเงินสด เมื่อทำธุรกิจและมีลูกค้าจ้างในการรับชำระเงิน ทำให้การใช้ Mobile Banking เพื่อจะได้ป้องกันการโกงของลูกค้า” (หมายเลข 2)

“สะดวกรวดเร็วสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่องชำระค่าใช้จ่ายทางธุรกิจได้ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ สามารถทำให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น” (หมายเลข 3)

“ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถทำผ่านระบบออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือได้เลย ซึ่งปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมในกรณีถือเงินสดเยอะๆ และทำให้ทราบข้อมูลการเคลื่อนไหวของบัญชีแบบ Real time สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันที หากเกิดกรณีถูกทำธุรกรรมทางการเงินโดยผู้อื่น จะทำให้สามารถทราบข้อมูลและรีบระงับเหตุการณ์ได้” (หมายเลข 6)

“สะดวกและปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยโดยระบบ OTP ซึ่งดีกว่าการที่ต้องถือเงินสดจำนวนเยอะไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร โดยความเป็นคนรุ่นใหม่ไม่กลัวการใช้เทคโนโลยี ทำให้การทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างมั่นใจ หากเกิดบริการไหนที่ดูไม่ปลอดภัยก็จะไม่คลิกเข้าไปใช้บริการ ซึ่งสิ่งนี้เราสามารถระมัดระวังด้วยตนเองได้ และสามารถควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก Mobile Banking ได้ด้วยตัวเราเอง” (หมายเลข 12)

“เช็คยอดเงินในช่วงสิ้นเดือนได้ง่าย โดยไม่ต้องคอยปรับสมุดที่ธนาคาร ซึ่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง และสามารถเช็ค Statement ย้อนหลังได้” (หมายเลข 20)

“Cardless การกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตรเดบิตได้ โดยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ และกรุงศรีอยุธยา ที่ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และเป็นการเข้าสู่ยุค Digital อย่างแท้จริง” (หมายเลข 22)

“ระบบสแกนลายนิ้วมือ ที่ทำให้สะดวกในการเข้า Application ได้อย่างรวดเร็ว” (หมายเลข 23)

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อดีของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ใช้บริการ Mobile Banking เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ลดต้นทุน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1.ต้นทุนทางด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร 2.ต้นทุนด้านเวลา เป็นการลดการรอคิวในการทำธุรกรรมที่สาขา

2. ความง่ายในการใช้งาน สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทันทีโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขา เช่น Cardless ที่สามารถกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร เพียงกดเงินผ่านระบบใน Application และนำรหัส Code มากดเงินที่ตู้ ATM เพียงเท่านั้นก็ได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ทำให้การใช้ Mobile Banking เป็นเรื่องง่ายมากยิ่งขึ้น สามารถเกิดการตัดสินใจซื้อและชำระสินค้าได้ เพียงมีโทรศัพท์มือถือ โดยชำระเงินได้ทั้งผ่านการโอนเงินระหว่างบุคคล QR code Promptpay หรือ Wallet ต่างๆ

3. ระบบที่ช่วยสนับสนุนงานใช้งานที่สะดวก การใช้บริการ Mobile Banking ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ความง่ายและสะดวกสบายในการใช้ เช่น ระบบสแกนนิ้ว ที่ทำให้ทุกการทำธุรกรรมเป็นเรื่องง่าย

4.1.3 ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ให้บริการ Mobile Banking

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า

“การใช้งานยากของ Interface ต่างๆ เช่น การเข้าระบบ หรือการเข้ารหัสผ่าน ซึ่ง Mobile Banking ที่ตอบโจทย์ควรมีการใช้งานที่ง่าย สะดวกในการใช้ มากกว่าความซับซ้อนทางด้านระบบ” (หมายเลข 1)

“ความไม่เสถียรในบางครั้ง รวมทั้งความปลอดภัยควรทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจและ Application ปลอดภัย ซึ่งในปัจจุบัน Application ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้คนที่ไม่สนใจ เข้าใจผิดมากยิ่งขึ้น ดังนั้นต้องมีการสื่อสารให้กับลูกค้าทราบข้อมูลเสมอ รวมทั้งไม่มีการสื่อสารไปถึงผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้ลดโอกาสในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในบางครั้งพนักงานธนาคารอาจมองว่ากลุ่มผู้สูงอายุคือกลุ่มที่ไม่ใช้ Mobile Banking เพราะไม่กล้า หรือไม่เข้าใจในระบบ ดังนั้นควรมีการเจาะลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุด้วย” (หมายเลข 2)

“การตั้งรหัสผ่านที่มีความซับซ้อนเกินไปของบางธนาคาร ทำให้ไม่ตอบโจทย์ความสะดวก รวดเร็ว หรือให้ใส่เฉพาะ Password อย่างเดียวไม่ต้องมีการใส่ชื่อ User” (หมายเลข 3)

“ความปลอดภัย ในกรณีโทรศัพท์มือถือหาย จะทำให้สามารถถูกโจรกรรมข้อมูลได้ แต่ในด้านความปลอดภัยด้าน Application รู้สึกเชื่อมั่นในระบบ” (หมายเลข 11)

“ระบบสแกนนิ้วลายนิ้วมือ ที่ไม่สามารถใช้งานได้กับมือถือทุกรุ่น” (หมายเลข 14)

“Application ธนาคารมีเมนูไม่ตอบสนองต่อความต้องการใช้งาน บางเมนูซ้ำกัน แล้วมักมีปัญหา Error (เช่น Log in แล้วไม่สามารถเข้าต่อได้ ค้างอยู่หน้า Log in) เวลาเข้าใช้งาน Application แล้วช้า ไม่สะดวกรวดเร็ว” (หมายเลข 16)

“เมนูซับซ้อนทำให้การใช้ไม่สะดวก เกิดความสับสนในการใช้งานบางเมนูที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น บางเมนูสามารถเข้าใช้บริการได้หลายรูปแบบ ทั้งที่ควรจะมีแค่แบบเดียวเพื่อความชัดเจน” (หมายเลข 17)

“ค่าธรรมเนียมระหว่างธนาคารที่บางธนาคารยังมีการคิดค่าธรรมเนียม” (หมายเลข 22)

“ระบบไม่เสถียร เช่น ไม่แสดง statement ของบัตรเครดิต ทำให้มีการเรียกเก็บค่าซ้ำจากการไม่จ่ายตามกำหนด และความปลอดภัย ในด้านข้อมูลของธนาคาร ที่แสดงให้กับลูกค้า ทำให้ User experience ไม่มั่นใจในการใช้งาน รวมทั้งการสมัครใช้บริการ Mobile Banking ค่อนข้างซับซ้อน ต้องเดินทางไปเปิดใช้บริการที่ทำการสาขาของธนาคาร” (หมายเลข 23)

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อเสียของการใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จากผู้ให้บริการ Mobile Banking ได้ ดังนี้

1. ระบบในการใช้งาน ตั้งแต่เข้าระบบที่ในบางธนาคารมีการเข้าระบบที่ยุ่งยาก เช่น ต้องใส่ Username และ Password ในการเข้าระบบ ต้องประกอบด้วยตัวอักษรและตัวเลขซึ่งมากกว่า 7 หลัก ทำให้ยุ่งยากในการใช้งาน รวมทั้งระบบความปลอดภัย ที่ยังคงมีความกังวลสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ความไม่เสถียรของระบบที่มีการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด สร้างความสับสนแก่ผู้ให้บริการ
2. Use Interface (ส่วนติดต่อระหว่างผู้ใช้กับระบบ) ตั้งแต่การออกแบบการจัดวาง (Layouts) ขององค์ประกอบบนหน้าจอ การเข้าระบบ ซึ่งยังมีความซับซ้อน สร้างความสับสนให้กับผู้ให้บริการ

4.2 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้

4.2.1 ผู้ให้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทย เลือกใช้เนื่องจากเป็นลูกค้าธนาคารกสิกรไทยมาเป็นระยะเวลานาน เป็นบัญชีเงินเดือน และร้านค้าออนไลน์ส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงินของธนาคารกสิกรไทย ทำให้ง่ายในการโอนเงินระหว่างร้านค้ากับลูกค้า รวมถึงการรับชำระเงินแบบ Paypal ซึ่งมีการทำบัญชีร่วมกับธนาคารกสิกร ทำให้การโอนเงินออนไลน์ทั่วโลกเป็นเรื่องที่ง่าย อีกส่วนคือ User Interface ที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ข้อความในแต่ละบริการเข้าใจง่ายไม่เกิดความสับสนในการใช้บริการ

“เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยเป็นระยะเวลานาน รวมทั้งครอบครัวใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นส่วนใหญ่ และ User Interface ของ K mobile Banking Plus ดีมาก โดยเฉพาะการจัดวาง lay out ของ Application ที่ใช้งานง่าย ซึ่งการมี User Interface ที่ดีนำไปสู่ User experience ที่ดี” (หมายเลข 1)

“บัญชีร้านค้าส่วนใหญ่ใช้บัญชีธนาคารกสิกรไทย ซึ่งโดยปกติมักจะซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ง่ายในการซื้อและชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว และวิธีการใช้ในการโอนเงิน สามารถคัดลอกข้อความตัวอักษรและเลขบัญชี แล้ววางลงบนช่อง ระบบจะตัดตัวอักษรให้เหลือเพียง

ตัวเลขอย่างเดียว รวมทั้งระบบสแกนนิ้ว เนื่องจาก K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารที่มีระบบสแกนนิ้วสำหรับมือถือที่ใช้อยู่ ทำให้รู้สึกใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถ ตอบโจทย์ความต้องการในการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เน้นความสะดวก รวดเร็วได้” (หมายเลข 2)

“มีการธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศค่อนข้างบ่อย ทำให้ต้องการสมัคร Paypal จึงเลือกที่จะใช้ Mobile Banking ควบคู่ไปด้วย เริ่มจากการเปิดบัญชี Paypal และจากการอ่านรีวิวกทางอินเทอร์เน็ตพบว่า คนส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้บัญชีของธนาคารกสิกรไทย” (หมายเลข 3)

“สะดวกในการซื้อของออนไลน์ได้ง่ายขึ้น และการชำระค่าสินค้าของร้านค้า ออนไลน์ส่วนใหญ่จะให้โอนเงินภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งการใช้ Mobile Banking จะทำให้เราสามารถ โอนเงินได้ทันตามกำหนดเวลา” (หมายเลข 4)

“เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย มาก่อน นานมากแล้ว ซึ่งบัญชีเงินเดือนก็เป็น ของธนาคารกสิกรไทย และ Application ใช้งานง่าย สะดวก” (หมายเลข 5)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่ เลือกที่จะศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ในการใช้และFunction ที่ตอบโจทย์

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับK mobile Banking Plus ซึ่งมีบัญชีของธนาคารกสิกรไทยอยู่แล้ว ก็เป็นการสมัครใช้บริการต่อยอดจากการมีบัญชี เพียงอย่างเดียว” (หมายเลข 1)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน และข้อดีข้อเสีย ของ Application” (หมายเลข 2)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยศึกษาจากคำแนะนำเกี่ยวกับK mobile Banking Plus ที่คนส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้” (หมายเลข 3)

“เห็นจากสื่อตามโฆษณา และทางเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำให้สมัคร” (หมายเลข 4)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยต้องโอนเงินให้เพื่อนบ่อยๆ ทำให้อยากที่จะทำ ธุรกรรมได้ง่ายยิ่งขึ้น และสะดวกรวดเร็ว” (หมายเลข 5)

การให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด ทางด้านการให้บริการในการเช็คยอดแบบ Realtime รวมถึง การขอ Statement ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการเคลื่อนไหวทางบัญชีได้ด้วยตนเองและไม่ยุ่งยากใน การติดต่อสอบถามไปยังธนาคารสำนักงานใหญ่ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทางด้าน User Interface ที่มีการจัด วาง Lay out ที่เข้าใจง่าย ไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ใช้บริการ มีข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย มีระบบ การจัดเก็บสถิติข้อมูลการโอนเงิน ทำให้สามารถตรวจสอบความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ และระบบสแกนนิ้วมือในการเข้าระบบ ที่ช่วยให้ง่ายในการใช้งาน มีความปลอดภัย สามารถยืนยัน ตัวบุคคลได้

“ทางด้านอารมณ์ความรู้สึก: K mobile Banking Plus มีการจัด Lay out ที่สวยงาม มีข้อความสั้น กระชับ ได้ใจความ ทำให้สะดวกในการใช้งานและรวดเร็วในการใช้บริการ และระบบการสแกนนิ้ว ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย สามารถยืนยันตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้” (หมายเลข 1)

“ระบบการสแกนนิ้ว ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย สามารถยืนยันตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ และ ความสะดวกในการใช้งาน การกรอกข้อมูลตัวอักษรกับตัวเลข เมื่อกรอกลงระบบจะตัดตัวอักษรให้ทันที ทำให้ง่ายไม่ต้องเสียเวลาในการนำเลขแต่ละหลัก” (หมายเลข 2)

“ทำให้สามารถเช็คยอดเงินได้ทันที โดยไม่ต้องเสียค่า SMS ในการใช้บริการ หรือค่าเดินทางไปที่สาขา” (หมายเลข 3)

“โอนเงินเสร็จแล้วรูปสลิปจะบันทึกเอง ไม่ต้องกดเซฟรูปสลิป หรือแคปหน้าจออีกที ทำให้เป็นบันทึกช่วยจำสำหรับแต่ละการใช้จ่าย” (หมายเลข 4)

“ขอ Statement ในแต่ละเดือน ทำให้เราสามารถเช็คข้อมูลการเคลื่อนไหวทางบัญชีในแต่ละเดือนได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องไปขอจากธนาคารให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง” (หมายเลข 5)

และการให้บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับบริการ (Function) ที่ไม่จำเป็นต้องใช้หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การค้นหาร้าน ที่ไม่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งการค้นหาร้านค้าส่วนใหญ่จะหาข้อมูลจาก Google มากกว่า ทำให้ได้ข้อมูลในหลายแง่มุม และหลากหลายความคิดเห็น ในส่วนของ User Interface จะเกี่ยวกับข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น บันทึกช่วยจำที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการบันทึกเบอร์บัญชีเพียงอย่างเดียว หรือข้อจำกัดในการเข้าระบบ ทำให้เกิดความรำคาญในการใช้งาน

“บันทึกช่วยจำ ที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการช่วยจำตามความต้องการ เช่น บันทึกช่วยจำควรสามารถบันทึกข้อมูลเลขบัญชี แต่ไม่ต้องจำจำนวนเงิน เพื่อที่ครั้งอื่นๆ จะสามารถใส่ตัวเลขเพิ่มเติมได้” (หมายเลข 1)

“จำกัดระยะเวลาการใช้ โดย K mobile Banking Plus จะจำกัดการใช้ในเวลากลางวัน และจำนวนเงินที่สามารถโอนได้ และมีข้อจำกัดในการใช้ WIFI โดย K mobile Banking Plus จะมีระบบแจ้งเตือนคอยถามทุกครั้ง ทำให้รู้สึกรำคาญ และที่ไม่จำเป็นเลยคือ ค้นหาร้านค้า/โปรโมชั่นต่างๆ ไม่ได้สนใจ Function นี้ทำให้รู้สึกไม่จำเป็น การค้นหาร้านค้าหรือโปรโมชั่นต่างๆ จะหาข้อมูลผ่าน Google มากกว่าและมีไลฟ์สไตล์ที่ไม่ชอบแลก Reward” (หมายเลข 2)

“ไม่มี เนื่องจากเห็นว่าทุกการให้บริการสามารถพัฒนาต่อได้ และอาจเกิดการให้บริการได้ในอนาคต” (หมายเลข 3)

“บริการคั้นหาร้านค้า เพราะมีแต่ร้านที่ไม่ได้ใช้บริการ ไม่ใช่ร้านที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ รวมทั้งไม่ใช่ร้านที่น่าสนใจ ทำให้ไม่ได้ใช้บริการ” (หมายเลข 4)

“คิดว่าทุกบริการจำเป็นหมด และสามารถจะใช้ได้ในอนาคต” (หมายเลข 5)

4.2.2 ผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์เลือกใช้เนื่องจากเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์อยู่แล้ว เช่น บัญชีเงินเดือน และบัตรนิสิตผูกกับธนาคารไทยพาณิชย์ และในส่วนของแม่ค้าออนไลน์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ ทำให้ง่ายในการโอนเงินระหว่างร้านค้ากับลูกค้า

“มีบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์หลายประเภท เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีฝากสะสมทรัพย์ รวมทั้งมีบัญชีเงินเดือนของที่ทำงานแห่งแรกและบัญชีบัตรนิสิตเป็นของธนาคารไทยพาณิชย์ ทำให้การทำธุรกรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นกับธนาคารไทยพาณิชย์” (หมายเลข 6)

“เคยขายสินค้าออนไลน์แล้วลูกค้าไม่มีบัญชีของธนาคารตามที่ร้านค้าให้ไว้ ทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียม ซึ่งลูกค้าที่มาซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารไทยพาณิชย์” (หมายเลข 7)

“มีบัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ มาเป็นระยะเวลานานมีบัญชีตั้งแต่เด็ก ซึ่งครอบครัวส่วนใหญ่เปิดบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์ คิดว่าคนรุ่นเก่าจะนิยมเปิดบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่” (หมายเลข 8)

“เนื่องจากบัญชีใช้จ่ายหลักเป็นของธนาคารไทยพาณิชย์และเลือกใช้ Mobile Banking เนื่องจากสะดวกใช้งานง่าย” (หมายเลข 9)

“มีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์อยู่แล้ว และชอบซื้อปิ้งตามงาน Event ซึ่งโปรโมชั่นตามงานต่างๆ ให้ส่วนลดในการชำระเงิน เช่น Zaap on sale มีโปรโมชั่นลด 10% ในกรณีชำระเงินผ่าน SCB EASY ซึ่งทำให้การซื้อสินค้าภายในงานง่ายและสะดวก อีกทั้งยังได้ส่วนลดจากร้านค้า ทำให้รู้สึกคุ้มค่าในการใช้งาน” (หมายเลข 10)

นอกจากนี้ผู้ให้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ และคำแนะนำจากคนรอบตัว ในเรื่องของการใช้งานและ Function ที่ตอบโจทย์

“ศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สามารถเช็คยอดเงินในบัญชี หรือรู้ความเคลื่อนไหวในบัญชีได้อย่างรวดเร็ว” (หมายเลข 6)

“ศึกษาหาข้อมูลจากเพื่อน โดยได้รับคำแนะนำจากเพื่อน” (หมายเลข 7)

“ศึกษาหาข้อมูลเอง เนื่องจากไม่อยากเสียเวลาที่ต้องไปโอนเงินผ่านตู้ ATM (Automatic Teller Machine) วันละหลายๆ รอบ” (หมายเลข 8)

“ได้รับข้อมูลจากสื่อทางโทรทัศน์ และพนักงานของธนาคาร รวมทั้งมีคนในครอบครัวใช้บริการอยู่ทำให้กล้าที่จะใช้งานมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 9)

“ศึกษาหาข้อมูลเอง และโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในงาน Event” (หมายเลข 10)

การให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ทางด้านการให้บริการในการเช็คยอดแบบ Realtime รวมถึงการแชร์รูปสลิปการโอนเงินลงในคลังภาพของโทรศัพท์มือถือทันทีหลังทำธุรกรรม และการมีโครงการบริจาคจากหน่วยงานต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการบริจาคมากยิ่งขึ้น มั่นใจว่าเงินที่บริจาคจะถึงหน่วยงานหรือองค์กรตามที่เรที่ตั้งใจไว้ รวมทั้งโปรโมชั่นตามงาน Event ต่างๆ ที่ให้ส่วนลดเมื่อชำระสินค้าผ่าน SCB EASY

“แชร์รูปสลิปการทำธุรกรรมต่างๆ ลงในคลังรูปภาพทันที ทำให้มีหลักฐานในการโอนเงินและสามารถเช็คความถูกต้องได้ และข้อมูลการเคลื่อนไหวของบัญชีแบบ Real time ที่สามารถเช็คข้อมูลได้แบบทันทีทั้งที่ รวมทั้ง การแสดงยอดบัตรเครดิต และมีการบอกรายละเอียดของการใช้จ่ายบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง” (หมายเลข 6)

“การเช็คความเคลื่อนไหวของรายการบัญชี สามารถทำได้ทันทีตลอดเวลาแบบ Realtime และการบริจาคโครงการต่างๆ ที่สามารถร่วมบริจาคได้หลายโครงการ และมั่นใจที่จะบริจาค ไม่ถูกหลอกให้บริจาคในโครงการที่ไม่เป็นจริง” (หมายเลข 7)

“การเช็คความเคลื่อนไหวของรายการบัญชี สามารถเช็คความเคลื่อนไหวทางบัญชีทันทีหลังจากทำธุรกรรมนั้นเรียบร้อยแล้ว และ การโอนเงินออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในการเดินทางและเวลา” (หมายเลข 8)

“การโอนเงินผ่านระบบรหัสผ่านของบริษัทผู้ขายสินค้า ซึ่งมีระบบการจ่ายที่ง่ายสามารถนำรหัสมาจ่ายบัตรได้ทันที สะดวก และเข้าใจง่าย” (หมายเลข 9)

“การโอนเงินแล้วได้ส่วนลดในการชำระสินค้า คิดว่าทำให้การโอนเงินเป็นเรื่องง่ายและคุ้มค่าอีกด้วย” (หมายเลข 10)

และการให้บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับบริการ (Function) ที่ไม่จำเป็นต้องใช้หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การค้นหาร้าน ที่ไม่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งการค้นหาร้านค้าส่วนใหญ่จะหาข้อมูลจาก Google มากกว่า ทำให้ได้ข้อมูลในหลายแง่มุม และหลากหลายความคิดเห็น ในส่วนของระบบการแจ้งเตือนต่างๆ เช่น การส่ง E-mail แจ้งเตือนทุกครั้ง

ในการเข้าใช้บริการ ทำให้เกิด E-mail จำนวนมาก อาจหาแนวทางอื่นที่สามารถแจ้งเตือนการใช้งานที่ไม่สร้าง E-mail ที่มากเกินไป

“สถานที่ท่องเที่ยวและค้นหาร้านอาหาร เพราะปกติจะค้นหาข้อมูลผ่าน Google มากกว่าตาม Application ต่างๆ รวมทั้งการค้นหาผ่าน Google จะได้ข้อมูลที่หลากหลายในแต่ละแง่มุม รวมทั้งความคิดเห็นต่างๆ

การส่ง E-mail ระบบการแจ้งเตือนเข้าสู่ Application จะถูกส่งเข้า E-mail ทุกครั้งที่ทำงานใช้งาน ทำให้เกิด E-mail จำนวนมากในแต่ละวัน เพียงแค่เข้าสู่ระบบ ดังนั้นควรมีแนวทางการส่งข้อมูล อาจรวมเป็นรายวันแทน” (หมายเลข 6)

“ไม่มี เพราะสนใจเฉพาะสิ่งที่ใช้บริการเท่านั้น” (หมายเลข 7)

“ไม่มี เพราะสนใจเฉพาะสิ่งที่ใช้บริการเท่านั้น” (หมายเลข 8)

“ค้นหาร้านค้า เพราะคิดว่าการหาสถานที่เที่ยวเราสามารถหาได้เองจากรีวิวตาม Social Media ต่างๆ ซึ่งการค้นหาสถานที่เที่ยวจากหลายๆ รีวิวจะทำให้เรามั่นใจในการเลือกมากกว่าข้อมูลจากแหล่งเดียว” (หมายเลข 9)

“ค้นหาร้านค้า เพราะคิดว่าเวลาหาข้อมูลจะหาจากเว็บไซต์อื่นมากกว่า เพื่อให้เห็นความคิดเห็นของคนอื่นๆ” (หมายเลข 10)

4.2.3 ผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ เลือกใช้เนื่องจากเป็นลูกค้านักธนาคารกรุงเทพมาก่อนและบางคนธนาคารกรุงเทพเป็นบัญชีเงินเดือน ทำให้การใช้จ่ายหลักจะอยู่ที่ธนาคารกรุงเทพ อีกส่วนคือ User Interface ที่ใช้งานง่าย รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ และรูปแบบของ Application สวย น่าใช้งาน ทำให้เป็นแรงจูงใจให้เราในการใช้งานได้

“เป็นธนาคารหลักที่ใช้จ่ายเป็นประจำ ทำให้ง่ายในการใช้บริการ และ User Interface น่าใช้งาน และใช้งานได้ง่าย” (หมายเลข 11)

“เป็นมีบัญชีของธนาคารกรุงเทพ และง่ายในการใช้งาน ไม่เคยใช้ของธนาคารอื่นเลย และเป็นบัญชีเงินเดือน ทำให้มีการใช้จ่ายบนธนาคารกรุงเทพนี้เป็นหลัก” (หมายเลข 12)

“ใช้งานง่าย รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ และรูปแบบของ Application สวย น่าใช้งาน ทำให้เป็นแรงจูงใจให้เราในการใช้งานได้ และเป็นบัญชีเงินเดือน ทำให้การใช้จ่ายหลักอยู่ที่บัญชีธนาคารกรุงเทพ” (หมายเลข 13)

“เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ทำให้อยากที่จะใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชำนาญในการใช้ เมื่อเกิดปัญหาจะได้ให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ และบัญชีเงินเดือนที่ทำงานแรกใช้ของธนาคารกรุงเทพ” (หมายเลข 14)

“เป็นลูกค้ายธนาคารกรุงเทพ ซึ่งทำให้เลือกใช้ Mobile Banking ของที่นี่เป็นที่แรก” (หมายเลข 15)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ และลองใช้ด้วยตนเอง เพราะคิดว่าเป็นเรื่องง่ายในการทำความเข้าใจ

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับ Mobile Banking ของธนาคารนี้” (หมายเลข 11)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ศึกษาหาข้อมูลและลองทดลองดูด้วยตนเองทุกอย่าง คิดว่าไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่สาขา ทำให้ง่ายในการใช้งาน” (หมายเลข 12)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และมีพนักงานมาช่วยแนะนำ ทำให้มั่นใจในการใช้งานมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 13)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับ Mobile Banking” (หมายเลข 14)

“ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง เพราะเป็นคนรุ่นใหม่ทำให้สามารถศึกษาหาข้อมูลได้ง่าย และเรียนรู้การใช้งานตามสื่อต่างๆ ได้” (หมายเลข 15)

การให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพมากที่สุด ทางด้านการให้บริการในการเช็คยอดแบบ Realtime ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการเคลื่อนไหวทางบัญชีได้ด้วยตนเองและไม่ยุ่งยากในการติดต่อสอบถามไปยังธนาคาร โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การรับชำระเงินผ่านระบบ QR Code ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการชำระเงิน ไม่ต้องพกเงินสดในการใช้จ่าย ในด้านกองทุน Bualuang mBanking มีการแสดงรายละเอียดในการซื้อขาย และแสดงกำไรขาดทุนเป็นจำนวนเงินทำให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงสถานะการลงทุนในปัจจุบัน ทั้งนี้ผู้ใช้บริการอยากให้เพิ่มเติมในการแสดง% กำไรขาดทุน เพื่อให้เห็นถึงสถานะการลงทุนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนทางด้าน User Interface มีการแสดงข้อมูลบัญชีตั้งแต่หน้าแรกให้เห็นชัดเจน โดยไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการวาง Lay out ที่ชัดเจน เลือกใช้ได้สะดวก มี User Friendly ที่ดี

“ใช้งานง่าย เช่น แสดงบัญชีที่เราได้ไว้ในหน้าแรกเลย ซึ่งแตกต่างจาก KMA (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ที่ต้องเข้าบริการโอนเงิน ถึงเห็นข้อมูลบัญชี ซึ่งรู้สึกซับซ้อน และเสียเวลา ในด้านกองทุน การซื้อขายกองทุนของธนาคารกรุงเทพจะมีการบอกรายละเอียดการซื้อขาย แต่การแสดงยอดกำไรขาดทุนเป็นยอดเงิน ทำให้ไม่เห็นภาพรวมของการลงทุน ในส่วนของ SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) จะแสดงเป็น% การลงทุน (กำไรขาดทุน) ทำให้เห็นข้อมูลชัดเจน” (หมายเลข 11)

“วิธีการใช้งานง่าย ตอบโจทย์ความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น จ่ายบัตรเครดิต จะผูกบัญชีกับ Mobile Banking ไว้ โดยการใช้จ่ายจะไม่พกเงินสด โดยถ้าไปใช้จ่ายในร้านค้าที่มี QR Code ก็จ่ายผ่าน QR Code แต่หากใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว จะจ่ายชำระยอดบัตรเครดิตทันที ทำให้วงเงินบัตรเครดิตลดลง” (หมายเลข 12)

“รู้ความเคลื่อนไหวข้อมูลทางบัญชีและบัตรเครดิต เช่น เคยซื้อโทรศัพท์มือถือแล้วพนักงานแจ้งว่าบัตรเครดิตไม่สามารถชำระได้ ภายหลังเช็คยอดปรากฏว่ายอดเงินถูกชำระด้วยบัตรเครดิตแล้ว” (หมายเลข 13)

“กองทุน สามารถซื้อขายกองทุนผ่าน Mobile Banking ทำให้สามารถทำธุรกรรมในวันหยุดได้ด้วยตัวเอง” (หมายเลข 14)

“ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ซึ่ง Mobile Banking สามารถโอนเงินไปต่างจังหวัดฟรี 5 ครั้ง” (หมายเลข 15)

“Bualuang mbanking จะมีระบบที่ User Friendly ทำให้ใช้งานง่าย มีความปลอดภัยในการใช้งาน และมีการจัด Lay out ที่สวยงาม มีระบบดูแลสบายตา ทำให้สะดวกในการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว” (หมายเลข 2)

และการให้บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ความต้องการของ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับบริการ (Function) ที่ไม่จำเป็นต้องใช้หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น Reward ที่ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่เป็นที่นิยมหรือโปรโมชันไม่โดนใจ ซึ่งถ้าธนาคารต้องการนำเสนอเป็นของขวัญให้กับผู้ให้บริการควรเลือกที่ตอบโจทย์ความต้องการ และค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่ยังมีค่าธรรมเนียมในบางส่วนทำให้เป็นข้อจำกัดในการทำธุรกรรม

“พร้อมเพย์ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินผ่านธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เช่น โอนเงินเกิน 5,000 บาท เสียค่าธรรมเนียม 2 บาท และReward ไม่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ เนื่องจากเป็นreward ที่ไม่น่าสนใจ ไม่ได้ใช้เป็นประจำหรือไม่เป็นที่นิยม” (หมายเลข 11)

“บริการอายัดเช็ค ปกติไม่ได้ใช้งาน Function นี้ ทำให้รู้สึกถึงความไม่จำเป็นที่ต้องมี” (หมายเลข 12)

“Reward ที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการใช้จ่าย โดยควรมี Reward ที่เป็นไปตามการใช้จ่ายของลูกค้ามากกว่า Reward ที่เกิดจากความต้องการของธนาคาร” (หมายเลข 13)

“คิดว่าไม่มีอะไรที่ไม่จำเป็น อยู่ที่ว่าเราใช้บ่อยหรือไม่บ่อยดีกว่า และในอนาคตเราอาจใช้บริการสิ่งนั้นก็ได้” (หมายเลข 14)

“B merchant ที่ยังไม่สมบูรณ์แบบ ซึ่งใช้สำหรับการชำระเงินให้กับร้านค้าที่มี B merchant ทำให้สามารถชำระเงินได้ง่ายมากขึ้น (ตอบโจทย์ร้านค้าที่ผูกพร้อมเพย์กับธนาคาร ใช้ในกรณีที่เจ้าของร้านไม่ได้อยู่ร้านค้าด้วยตนเอง)” (หมายเลข 15)

4.2.4 ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย เลือกใช้เนื่องจาก เป็นบัญชีเงินเดือน การใช้จ่ายหลักอยู่บัญชีธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีการทำธุรกรรมโอนเงินเป็นประจำ และมีการชำระค่าสินค้าและบริการจากบัตรเครดิตทุกสิ้นเดือน

“สะดวกในการโอนเงินจากบัญชีเงินเดือนไปบัญชีต่างๆ เพื่อจ่ายบัตรเครดิตโดยไม่ต้องไปกดที่ตู้หรือทำธุรกรรมที่สาขา และบัญชีเงินเดือนเป็นของธนาคารกรุงไทย ถึงเวลาสิ้นเดือนสามารถโอนเงิน และจ่ายค่าบัตรเครดิตได้โดยไม่ต้องไปกดเงินที่ตู้ธนาคาร” (หมายเลข 16)

“สะดวกในการทำธุรกรรมช่วงสิ้นเดือน ไม่ต้องไปรอคิวที่ธนาคาร ไม่ทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางและใช้บัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารนี้ ทำให้เช็คยอดเงินเข้า-ออกได้สะดวก ได้ทราบการเคลื่อนไหวทางด้านบัญชีตลอดเวลา” (หมายเลข 17)

“สะดวกในการ ทำธุรกรรมได้ทันที ไม่ต้องหาตู้ ATM และบัญชีเงินเดือนของธนาคารนี้ สามารถตรวจเช็คเงินเดือนได้ ว่าเหลือเท่าไร” (หมายเลข 18)

“สะดวกในการโอนเงินช่วงสิ้นเดือน ทำให้โอนเงินให้แม่ได้สะดวกมากขึ้น และบัญชีเงินเดือน ทุกสิ้นเดือนต้องมีการโอนเงินออกจากบัญชีเงินเดือน เพื่อทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 19)

“ช่วงสิ้นเดือนจะเช็คยอดเงินเดือน และโอนเงินจากบัญชีธนาคาร ไปยังอีกบัญชี จึงใช้ Mobile Banking ของกรุงไทยเป็นหลัก” (หมายเลข 20)

นอกจากนี้ผู้ให้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร เพื่อเป็นการต่อยอดจากใช้บริการบัญชีเงินเดือนของธนาคารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมในช่วงสิ้นเดือน

“เจ้าหน้าที่ธนาคารชักชวนให้ใช้ Mobile Banking เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สามารถเช็คยอดเงินในบัญชี หรือรู้ความเคลื่อนไหวในบัญชีได้อย่างรวดเร็ว” (หมายเลข 16)

“เจ้าหน้าที่ธนาคารสมัครให้ เนื่องจากบัญชีเงินเดือนผูกกับธนาคารกรุงไทย ทำให้มีพนักงานมาแนะนำถึงความจำเป็นและความสะดวกในการใช้งานให้แก่พนักงานในบริษัท” (หมายเลข 17)

“เจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นคนแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการ Mobile Banking” (หมายเลข 18)

“เจ้าหน้าที่ธนาคารเชิญชวนสมัคร จากการเปิดบัญชีเงินเดือนกับธนาคารเพื่อ
ง่ายในการทำธุรกรรมทางการเงิน” (หมายเลข 19)

“เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำ” (หมายเลข 20)

การให้บริการที่ตอบโจทยความต้องการของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของ
ธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ทางด้านการให้บริการในการจ่ายชำระบัตรเครดิต KTC ในเครือธนาคารกรุงไทย
โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม และสามารถเช็คข้อมูลความเคลื่อนไหวทางบัญชีได้แบบ Real time รวมทั้ง
การขอ Statement ได้สะดวก ทำให้สามารถขอข้อมูลย้อนหลังได้โดยไม่ต้องไปธนาคาร

“โอนเงินและจ่ายบัตรเครดิตของ KTC เนื่องจากเป็นบัญชีเงินเดือนทำให้ต้องมี
การกระจายเงินออกไปในบัญชีต่างๆ รวมทั้งเป็นลูกค้าบัตรเครดิต ของ KTC ในเครือธนาคารกรุงไทย
ทำให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้สามารถจ่ายบัตรเครดิตได้ง่าย และไม่เสียค่าธรรมเนียม” (หมายเลข
16)

“สามารถเช็คยอดเงินเข้าและเงินออก (การเคลื่อนไหวของบัญชี)ได้ทุกที่ ทุกเวลา
ซึ่งช่วยให้สามารถทำธุรกรรมอื่นๆ ต่อเนื่องไปได้ และดู Statement ย้อนหลังได้” (หมายเลข 17)

“สามารถเช็คยอดเงินและดู Statement ย้อนหลังได้” (หมายเลข 18)

“บันทึกช่วยจำ สามารถเลือกบัญชีที่เราโอนประจำได้ โดยไม่ต้องใส่เลขบัญชี
ใหม่” (หมายเลข 19)

“การโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ สามารถเลือกหัวข้อนั้น แล้วเลือกบัญชีได้เลย
ไม่ต้องกรอกเลขพร้อมเพย์อีก ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน” (หมายเลข 20)

และการให้บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทยความต้องการของผู้ใช้บริการ KTB
Netbank ของธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับบริการ (Function) ที่ไม่ตอบโจทยความ
ต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น บริการสั่งซื้อธนบัตร และบริการช่วยเหลือที่ต้องสะดวก รวดเร็ว แก้ไข
ปัญหาได้ทันที เช่น Talk to net ที่มีระบบที่ยุ่งยากเกินไป ไม่ตอบโจทยในการให้ความช่วยเหลือ

“บริการสั่งซื้อธนบัตร เนื่องจากเป็นบริการที่ไม่ได้ใช้เป็นประจำ ทำให้รู้สึกไม่
ตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้หากธนาคารมีระบบการเลือกบริการใน Mobile Banking ที่ตอบโจทย
ตนเองก็จะทำให้การใช้ Application ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น เช่น สามารถเลือก Function ที่
ตอบสนองตนเองได้ตามความต้องการ เหมือนการจัด Port ของตนเอง” (หมายเลข 16)

“ไม่มี คิดว่าทุกบริการที่เกิดขึ้นสามารถเป็นตัวเลือกให้สามารถใช้ได้ในอนาคต
ถึงแม้บางอย่างจะยังไม่ตอบโจทยความต้องการในปัจจุบัน” (หมายเลข 17)

“ไม่มี คิดว่าในอนาคตจะเลือกใช้บริการอื่นๆ ต่อไป” (หมายเลข 18)

“ไม่มี เพราะคิดว่าทุกบริการสามารถจะใช้งานได้ในอนาคต และสิ่งที่เราไม่
จำเป็นต้องใช้ บางครั้งอาจต้องการใช้ในภายภาคหน้า” (หมายเลข 19)

“บริการ Talk to net ซึ่งเป็นบริการที่คอยให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการ แต่การใช้งานยุ่งยากมาก” (หมายเลข 20)

4.2.5 ผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา เลือกใช้เนื่องจากเป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาและเป็นบัญชีเงินเดือน ทำให้ง่ายในการทำธุรกรรมทางการเงินการโอนเงินจากบัญชีหลักไปบัญชีอื่นๆ รวมทั้งเปิดบัญชีเพื่อใช้จ่ายสำหรับการรับชำระสินค้า

“มีบัญชีกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่และมีการทำธุรกรรมกับธนาคารบ้าง” (หมายเลข 21)

“บัญชีเงินเดือน ให้การใช้จ่ายอยู่ที่บัญชีธนาคารนี้บ้าง” (หมายเลข 22)

“มีบัญชีของธนาคารนี้อยู่แล้ว และต้องการใช้บริการกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตรและมีโปรโมชั่นในการเปิดใช้บริการ KMA” (หมายเลข 23)

“มีบัญชีของธนาคารนี้อยู่แล้ว และไม่เปิดใช้บริการ ATM เพื่อเป็นบัญชีสำหรับออมเงินอย่างเดียว ซึ่งเริ่มสมัครใช้บริการเพื่อเช็คยอดเงินและความเคลื่อนไหวทางการเงิน อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการออมมากยิ่งขึ้นจากการเห็นยอดเงินเป็นประจำ” (หมายเลข 24)

“เปิดร้านขายเสื้อผ้าวัยรุ่น ทำให้เปิด Mobile Banking ของธนาคารเพื่อรองรับการชำระเงินของลูกค้า” (หมายเลข 25)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ และจากคำแนะนำของพนักงานธนาคารในความสะดวกในการใช้งาน

“ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยหาข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และสมัครเอง ซึ่งโดยปกติจะมีการใช้งาน Internet/Mobile banking เป็นประจำอยู่แล้ว” (หมายเลข 21)

“บริษัทณรงค์ให้ใช้ โดยได้รับเป็นผลสืบเนื่องมาจากการใช้บัญชีเงินเดือนของบริษัท” (หมายเลข 22)

“พนักงานธนาคารแนะนำ โดยมีความสนใจที่เปิดบัญชีธนาคารไม่มีบัตร ATM และใช้บริการกดเงินโดยไม่ใช้บัตร ทำให้การใช้ Mobile Banking ตอบโจทย์” (หมายเลข 23)

“ศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีความสนใจที่เปิดบัญชีธนาคารไม่มีบัตร ATM และใช้บริการกดเงินโดยไม่ใช้บัตร รวมทั้งเช็คยอดเงิน แต่การรับข่าวสารของ Applicationนี้น้อยมาก ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์มากเท่าไร ซึ่งครั้งแรกคิดว่าธนาคารนี้ไม่มี Mobile Banking แต่ลองสอบถามจากพนักงานธนาคารและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเอง” (หมายเลข 24)

“ศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง เนื่องจากต้องการเปิด Mobile Banking ของธนาคารเพื่อตอบโจทย์การชำระเงินของลูกค้า” (หมายเลข 25)

การให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากที่สุด ทางด้านการให้บริการในกดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) ซึ่งทำให้ไม่ต้องพกไปตามที่ต่างๆ เพียงแค่มี Application ก็สามารถกดเงินได้ทันที โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ทำให้ง่ายในการทำธุรกรรม และระบบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ใช้บริการสามารถทำได้ทันทีบน Application

“การโอนเงินระหว่างบุคคล ที่สะดวกและง่ายในการใช้งาน สามารถเช็คความเคลื่อนไหวในบัญชีได้ทันที และเช็คยอดคงเหลือได้ และการเติมเงินของบริการต่างๆ เช่น การเติมเงินในบัตร Easypass ซึ่งสะดวกและรวดเร็วไม่ต้องไปเดินที่ทางด่วน ทำให้เสียเวลา” (หมายเลข 21)

“การใช้งานของ Application ใช้งานง่าย สะดวก ตอบโจทย์ในการใช้งานและการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันทีบนโทรศัพท์มือถือ ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย สามารถยืนยันตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้” (หมายเลข 22)

“กดเงินไม่ใช้บัตร เป็นคนไม่ชอบพกบัตร ทำให้การกดเงินด้วยมือถือเป็นการตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์และการโอนเงินโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม โดยปกติจะโอนเงินสลับกันระหว่างบัญชีของตนเอง ทำให้ตอบโจทย์การทำธุรกรรมเป็นอย่างมาก” (หมายเลข 23)

“กดเงินไม่ใช้บัตร เนื่องจากเปิดบัญชีแบบไม่เปิดบริการ ATM ทำให้บริการนี้ตอบโจทย์มาก และไม่มีค่าธรรมเนียม” (หมายเลข 24)

“กดเงินไม่ใช้บัตร ไม่ต้องพกเอกสาร (บัตรประชาชนหรือบัตร ATM ให้อย่างยากเพียงใช้รหัสในการกดเงิน ก็สามารถรับเงินได้ทันที” (หมายเลข 25)

และการให้บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยามากที่สุด บัตรเครดิตที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น มีข้อมูลในการชำระแต่ละรายการ แต่ไม่มีโปรโมชั่นต่างๆ แสดงให้ต้องใช้ Application อีกอันช่วยในการดูโปรโมชั่น ในส่วนของ User Interface จะเกี่ยวกับข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น บันทึกรายการที่ยังไม่ตอบโต้ในการบันทึก และรูปแบบ Application ที่ค่อนข้างซับซ้อนทำให้สับสนในการใช้งาน

“ระบบการให้บริการต่างๆ ควรชัดเจน ไม่ซับซ้อนทำให้เกิดความสับสนหรือทำรายการผิด ซึ่งใน Application กว่าจะเข้าใช้งานแต่ละบริการค่อนข้างหลายขั้นตอน เช่น โอนเงิน” (หมายเลข 21)

“บัตรเครดิต ที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการใช้งาน ซึ่งในส่วนของบริษัทมีแค่การแจ้งยอดแต่ไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีการแยก Application สำหรับบัตรเครดิตเลย ทำให้ต้องใช้ 2 Application ในการทำธุรกรรม ซึ่งสร้างความยุ่งยากในการใช้งาน และด้านประเภทของบัญชี ไม่สามารถเปลี่ยนประเภทบัญชีของธนาคารใน Application ได้ เช่น ใช้บัญชี All ATM ไม่สามารถเปลี่ยนเป็นบัญชีออมทรัพย์จัดให้ แทนได้ ไม่สามารถเปลี่ยนจากบัญชีตัวเก่าเป็นตัวใหม่ได้” (หมายเลข 22)

“การดูข้อมูลย้อนหลัง เวลาใส่บันทึกช่วยจำข้อความจะบันทึกไว้ในสลิป แต่ไม่มี การ Tracking ข้อมูลในส่วนนี้ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการใช้งาน และอีเมลแจ้งเตือนการโอนเงิน เนื่องจากทุกครั้งในการทำธุรกรรมจะได้รับสลิปการโอนเสมอทำให้ไม่จำเป็นต้องส่งอีเมลอีกครั้ง” (หมายเลข 23)

“ระบบซับซ้อนมาก ทำให้เวลาจะใช้งานจะเลือกใช้เฉพาะบริการที่เคยใช้เท่านั้น ไม่ใช้บริการอื่นเลย เนื่องจากทำให้สับสน และกลัวทำธุรกรรมผิดพลาดและมีระบบการป้องกัน เคยประสบปัญหาฝากเงินกับธนาคารนี้แล้วพนักงานใส่ข้อมูลผิด แล้วไม่มีการแก้ไข ทำให้ทราบภายหลังด้วยตนเอง ดังนั้นการทำธุรกรรมทุกครั้งจะทำด้วยตนเองมากกว่า” (หมายเลข 24)

“ค่าธรรมเนียม ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน KMA จะเสียค่าธรรมเนียม การโอนเงินต่างธนาคาร” (หมายเลข 25)

4.3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

4.3.1 ผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทย

บริการที่อยากให้เพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ K mobile Banking Plus ของ ธนาคารกสิกรไทย คือ ทางด้านการให้บริการ (Function) ในด้านบัตรเครดิต ที่สามารถชำระเงินด้วย ระบบ QR Code ผ่านการตัดยอดบัตรเครดิต รวมทั้งการจัดสรรหรือการบริหารการเงินส่วนบุคคล ที่เน้นการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ เช่น การแสดงภาพรวมของบัญชีของตนเองและมีข้อเสนอแนะ ต่างๆ ในการลงทุน ซึ่งการลงทุนในส่วนของกองทุนอยากให้มีระบบ Open Architecture ที่ทุก ธนาคารสามารถซื้อกองทุนระหว่างสถาบันการเงินได้ และ ทางด้าน User interface ที่เน้นระบบการ ใช้บริการที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและการใช้งาน เน้นการให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งการตั้งค่า ธุรกรรมต่างๆ ควรสามารถจัดการได้ภายใน Application

“บัตรเครดิต อยากให้ใส่ข้อมูลบัตรเครดิตใน Mobile Banking และสามารถ จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตได้บน Application เช่น มี Barcode สำหรับจ่ายบัตรเครดิตบนโทรศัพท์ได้ เลย ทำให้ทุกการชำระเงินเป็นเรื่องง่าย

Wealth Management อยากให้มีการแสดงการจัดสรรสัดส่วนทางการเงินใน Port ของผู้ให้บริการ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะแต่ละรูปแบบในการลงทุน (แสดงตัวเลือกหรือแนวทางที่ดี) ด้านกองทุน มีคำแนะนำในการใช้ และการเปรียบเทียบกองทุนแต่ละกองทุนทั้ง ในธนาคารเดียวกันและระหว่างธนาคาร โดยให้ทำแบบ Open Architecture ส่งเสริมให้มีการซื้อขาย กองทุนได้ระหว่างธนาคาร โดยเห็นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Base)

ซึ่งเป็นข้อดีที่ทำให้สามารถจ่ายเงินได้บนโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องพกบัตร (Cardless) ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีทางเลือกในการลงทุน และช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า เป็นเหมือน One-Stop-Service ให้ลูกค้าเข้าถึงกองทุนดีๆ จาก บลจ. ชัยนำ ได้ในที่เดียว” (หมายเลข 1)

“ไม่จำกัดระยะเวลาการใช้ อยากให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดใดๆ และลดการปิดปรับปรุง Application เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา

การซื้อกองทุนใหม่ ให้สามารถซื้อกองทุนผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือได้เลย เพราะมีหลายขั้นตอน (สามารถทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับกองทุนได้สมบูรณ์ภายในมือถือ) รวมทั้ง Summary ข้อมูล โดยอยากให้มีข้อมูลสรุปการใช้จ่ายให้กับลูกค้า ทำให้สามารถจัดสรรเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตั้งค่าธุรกรรมต่างๆ เช่น การเพิ่มวงเงินต้องทำผ่าน Internet Banking จริงๆ ควรมีแนวทางที่สามารถความสะดวกให้แก่ลูกค้า

สลับรูปภาพหลังทำธุรกรรม อยากให้มีการสร้างสรรค์จากผู้ใช้บริการให้ได้มีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมให้มีความสุขในการทำธุรกรรม หรือมีส่วนร่วมทำธุรกรรมแต่ละครั้ง และมีระบบห้ามแคปสลิป เพื่อไม่ให้เกิดการปรับแต่งสลิปในทางที่ไม่ดี หรือเกิดการนำไปหลอกลวงผู้อื่นได้

ทั้งหมดนี้เป็นข้อดีที่ทำให้สามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือได้ตลอดเวลา เพื่อตอบโจทย์ความสะดวกสบาย สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน” (หมายเลข 2)

“อยากให้มีการแจ้งรายรับรายจ่าย และการแสดงยอดเงินในการออม โดยอยากให้มีการแสดงข้อมูลค่านวนดอกเบี้ยยล่วงหน้า เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการออมเงิน เช่น ถ้าฝากเงิน 1,000 บาทจะได้ 10 บาท แต่ถ้าฝากเงิน 10,000 บาท จะได้ 150 บาท เป็นต้น จะทำให้การออมเงินสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีทางเลือกในการลงทุน” (หมายเลข 3)

“ใช้ Application ถอนเงินสดได้หน้าตู้ โดยไม่ต้องใช้บัตร ATM เพื่อเป็นการใช้บริการ Cardless ได้อย่างครบวงจรของความง่ายในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ไม่ต้องพกบัตร ATM หรือจดจำรหัส ATM” (หมายเลข 4)

“อยากให้มีการแสดงการจัดสรรสัดส่วนทางการเงินใน Port ของผู้ใช้บริการทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 5)

4.3.2 ผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์

บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์ คือ ทางด้านบริการ (Function) มีโปรโมชั่นแสดงที่ชัดเจนและมีระบบการเชื่อมต่อการซื้อขายได้ทันที มีระบบการชำระสินค้าออนไลน์ผ่านระบบ QR Code และ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ให้ยกเลิกทุกรายการ เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น ทางด้าน User interface ลักษณะตัวอักษรชัดเจน ข้อความกระชับเข้าใจง่าย ไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ให้บริการ ทางด้านระบบการสแกนนิ้วมือ อยากให้มีการรองรับความปลอดภัยในกรณีโทรศัพท์มือถือถูกโจรกรรมเพิ่มเติม

“โปรโมชั่น ควรให้มีการแสดงบนหน้าจอโปรโมชั่นหนึ่งที่สามารถซื้อใน Application ได้เลย เช่น ธนาคารออกโปรโมชั่นลดราคาตั๋วหนัง ควรมีการเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อซื้อสินค้าพร้อมส่วนลดได้เลย

ไม่เสียค่าธรรมเนียม การยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคาร เพื่อให้เกิดความสะดวกในการโอนย้ายเงินแต่ละแหล่งได้ง่ายยิ่งขึ้น

Interface ที่ทันสมัย การทำ Application ให้มีความเข้าใจง่าย ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ต้องเยอะเกะเกินไป ข้อความสั้น กระชับ ได้ใจความในการทำธุรกรรมประเภทนั้นๆ เพื่อตอบโจทย์ความรวดเร็วในการใช้งาน

ระบบการสแกนนิ้ว ให้มีความซับซ้อนมากกว่านี้ เนื่องจากสามารถเข้าระบบได้ง่ายเกินไป ในกรณีที่โทรศัพท์มือถือถูกโจรกรรม อาจถูกเปลี่ยนข้อมูลลายนิ้วมือ นำไปสู่ความสามารถในการเข้าใช้ Application ได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายในการใช้งาน สะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตในปัจจุบัน ที่มีความเร่งรีบ และทันสมัย” (หมายเลข 6)

“QR Code สำหรับการขายของออนไลน์ โดยการส่ง QR code ให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านระบบได้ทันที

รูปแบบตัวอักษรที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยตัวอักษรขนาดใหญ่ และสีชัดเจนตัดกับพื้นหลัง ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้สูงอายุ

ความชัดเจนของบริการ ไม่ทับซ้อนกัน โดยบริการที่คลุมเครือจะสร้างความสับสนให้แก่ผู้ให้บริการ

จากข้อเสนอแนะที่ให้ไป เพื่อให้ลูกค้าสามารถโอนเงินผ่านระบบได้ง่ายยิ่งขึ้นและสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ คือ กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพทางการเงิน ซึ่งจะช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจของธนาคารต่อไป” (หมายเลข 7)

“การออมเงิน โดยอยากมี Function ในการออมเงินให้สำหรับแต่ละบัญชี เพื่อให้ผู้ให้บริการมีการวางแผนทางการเงิน เพื่อให้เกิดการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

การโอนเงินระหว่างประเทศ เพื่อให้ง่ายต่อการทำธุรกรรมออนไลน์ทั่วโลก” (หมายเลข 8)

การแสดงสัดส่วนการใช้เงินและการลงทุนในทุกๆ บัญชีและกองทุนต่างๆ ให้เห็นถึงสถานะทางการเงินของเราและมีการช่วยในการบริหารจัดการเงิน (Wealth Management) ให้มีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินได้ง่าย

ทั้งนี้ทำให้เกิดการแสดงข้อมูลการใช้เงินหรือสัดส่วนเงินที่เรามี ทำให้สามารถบริหารจัดการ การใช้รายรับและรายจ่ายได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยบริหารจัดการเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 9)

“อยากให้มียระบบการแจ้งเตือนโปรโมชันต่างๆ ผ่าน Application ทำให้เราสามารถจัดสรรเงินในการชำระสินค้าได้อย่างเหมาะสมและมีแสดงข้อมูลการใช้จ่ายเงินเป็นรูปแบบกราฟ ให้เห็นสัดส่วนการใช้เงิน รวมทั้งมีข้อเสนอแนะการออมต่างๆ ให้สามารถบริหารจัดการเงินได้ดียิ่งขึ้น” (หมายเลข 10)

4.3.3 ผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ

บริการที่อยากให้เพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking ของธนาคารกรุงเทพ คือ ทางด้านบริการ (Function) การบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล ในด้านแสดงรายการข้อมูลการเคลื่อนไหวทางการเงินบัญชี พร้อมข้อเสนอแนะในการลงทุน และกองทุนรวมอยากให้มีการแสดง% (กำไร-ขาดทุน) ของกองทุนรวม พร้อมมีข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนและสามารถทำธุรกรรมภายใน Application ได้ทุกขั้นตอนในที่เดียว ด้านค่าธรรมเนียม ให้มีการยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม เช่น พร้อมเพย์ SMS แจ้งเงินเข้าและเงินออกของบัญชีตนเอง อีกทั้งด้านบัตรเครดิตอยากให้มีการแสดงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของบัตรที่ร่วมรายการ เพื่อให้ง่ายในการใช้สิทธิและตอบโจทย์ความสะดวกรวดเร็ว

“กองทุนรวม อยากให้มีข้อมูลแสดง% (กำไร-ขาดทุน) และกราฟแสดงผลความเคลื่อนไหวที่ผ่านมา เพื่อดูแนวโน้มของการลงทุนและเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุนได้มากยิ่งขึ้น

ค่าธรรมเนียมพร้อมเพย์ อยากให้มีการยกเว้นการเสียค่าธรรมเนียมในส่วนนี้ เพื่อให้ง่ายในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคาร

ระบบการแจ้งเตือนเงินเข้าหรือออก อยากมีระบบการแจ้งเตือนเงินเข้าและออกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียม โดยปกติจะเสียค่า SMS ในการแจ้งยอดทุกเดือน

ทั้งนี้เพื่อทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างธนาคารเป็นไปได้ง่ายขึ้นและทราบการเคลื่อนไหวทางการเงินบัญชีตลอดเวลา โดยไม่ต้องเปิด Application” (หมายเลข 11)

“อยากให้มีการแสดงการจัดสรรสัดส่วนทางการเงินใน Port ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะแต่ละรูปแบบในการลงทุน (แสดงตัวเลือกหรือแนวทางที่ดี) ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีทางเลือกในการลงทุน” (หมายเลข 12)

“บัตรเครดิต อยากให้ใส่ข้อมูลบัตรเครดิตใน Mobile Banking และแจ้งโปรโมชั่นบัตรเครดิตได้เลย ทำให้สามารถใช้งานบัตรเครดิตได้มีสิทธิประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพิ่มคุณค่าให้กับการใช้จ่ายของผู้บริโภค” (หมายเลข 13)

“การลงทุน อยากให้การทำธุรกรรมเกี่ยวกับกองทุนให้สมบูรณ์ เช่น สามารถซื้อกองทุนในครั้งแรกได้ผ่าน Mobile Banking ได้เลย ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 14)

“การจ่ายค่าสาธารณูปโภคครบวงจรนั้น เพิ่มบริการในการรับชำระ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่า Easypass ทำให้สามารถจ่ายเงินได้บนโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องพกบัตร (Cardless)” (หมายเลข 15)

4.3.4 ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย

บริการที่อยากให้เพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย คือ ทางด้านบริการ (Function) กดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร (Cardless) โดยใช้ QR Code จาก Application หรือรหัสที่ง่ายในการกดยกเงิน และ ทางด้าน User interface อยากให้พัฒนารูปแบบ Application ให้มีความน่าสนใจทันสมัย ดึงดูดในการใช้บริการ และปรับ Lay out ให้ใช้งานง่าย ไม่สร้างความสับสนให้กับผู้ใช้บริการ

“อยากให้เพิ่มบริการกดยกเงินสดที่ตู้ได้โดยไม่ต้องใช้บัตร (Cardless) โดยใช้ QR Code จากใน Application เพื่อกดยกเงินสด

ความยากในการใช้งาน มีเมนูการให้บริการที่ซับซ้อน ทำให้บางครั้งเกิดความสับสนและไม่กล้าเลือกที่จะใช้บริการนั้น

“ทั้งนี้ทำให้ไม่ต้องพกบัตร ATM ไปกดยกเงินหน้าตู้ เพียงแค่มีโทรศัพท์ก็สามารถกดยกเงินได้ และตอบโจทย์กรณีที่เปิดบัญชีกับธนาคารแต่ไม่เปิดบัตร Debit ของธนาคาร ซึ่งบัญชีในรูปแบบนี้จะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า” (หมายเลข 16)

“คิดว่า ณ ปัจจุบันเพียงพอแล้ว” (หมายเลข 17)

“เพิ่มระบบ Log in ด้วยการสแกนนิ้ว หรือสแกนหน้า เพื่อง่ายต่อการใช้งาน สามารถเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบได้อีกรูปแบบหนึ่ง ทำให้ง่ายต่อการเข้าระบบ และยืนยันตัวบุคคลผู้ใช้บริการที่จะสามารถเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย” (หมายเลข 18)

“รูปแบบ Application ยังไม่ดึงดูดความสนใจ อยากให้ปรับปรุงให้ดูทันสมัย และวิธีการใช้งานง่ายขึ้น ลดขั้นตอนยุ่งยากที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ตอบโจทย์ความ

สะดวกรวดเร็วในการทำงาน เพื่อให้การทำธุรกรรมเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว มากกว่าการไปธนาคาร หรือทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM” (หมายเลข 19)

“พัฒนาระบบการทำงานของ Application ซึ่งทำงานซ้ำมาก ทำให้เกิดความหงุดหงิดเวลาใช้งาน และรูปแบบ Application ล้าสมัย ควรพัฒนาปรับปรุงการวาง Lay out เพื่อให้ใช้งานได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และรู้สึกน่าใช้งานมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 20)

4.3.5 ผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา คือ ทางด้านบริการ (Function) มีระบบการแนะนำบริการที่ช่วยในการจัดสรรเงินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกองทุนรวมอยากให้มีรายละเอียดการลงทุน เช่น การซื้อขาย ผลตอบแทน และทิศทางแนวโน้ม ด้านบัตรเครดิตให้ข้อมูลบัตรเครดิตภายใน Application เดียวเช่น ข้อมูลโปรโมชั่นต่างๆ รวมทั้งการฟรีค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรมต่างๆ และ ทางด้าน User interface ลดความซับซ้อนของ Application ให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น จัดรูปแบบ Lay out ให้ง่ายต่อการใช้งาน

“บริการเสริมต่างๆ อยากให้มีการแนะนำบริการที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับเงินในบัญชีของเรา ทำให้สามารถบริหารจัดการทางการเงินของตนเอง

กองทุน อยากให้มีข้อมูลรายละเอียดของกองทุนที่เราลงทุน เช่น รายละเอียดการซื้อขายแต่ละครั้ง หรือผลตอบแทน (กำไร-ขาดทุน)ของกองทุนนั้นๆ ทำให้สามารถบริหารจัดการทางการเงินของตนเองได้ดียิ่งขึ้น และทำให้ทราบทิศทางแนวโน้มของกองทุนใน Port ของตนเอง” (หมายเลข 21)

ฟรีค่าธรรมเนียม มีการยกเลิกการเสียค่าธรรมเนียม ซึ่งจะทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น

โปรโมชั่นที่น่าสนใจต่างๆ ที่ตอบโจทย์ คนจะใช้เมื่อมีการตอบโจทย์จาก ผู้ใช้บริการ ซึ่งควรทำให้น่าสนใจเหมือนธนาคารกสิกรไทย และไทยพาณิชย์

บัตรเครดิต การเชื่อมโยงบัตรเครดิตกับโปรโมชั่นใน Application เดียว ไม่ต้องเกิดความยุ่งยาก

ทางด้านระบบ อยากให้ระบบชำระเงิน สามารถชำระเงินไม่ว่าจำนวนมากหรือจำนวนน้อยสามารถจ่ายด้วยโทรศัพท์มือถือได้ทันที และระบบติดตามข้อมูลสถานะการสมัครใช้บริการ อยากให้ข้อมูลแสดงสถานะขั้นตอนการอนุมัติการใช้บริการนั้น รวมทั้งระบบการจองคิว อยากให้ระบบการจองคิวผ่าน Application สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขา

กองทุน อยากให้มี Function ที่สามารถดูข้อมูลกองทุนที่ครอบคลุมทุกกองทุน และทุกธนาคาร อยากให้ทุกกองทุนจบที่ Application เดียว ซึ่งปัจจุบันมีการฟรีค่าธรรมเนียมบางส่วนแล้ว คิดว่าการร่วมกันของแต่ละธนาคารเพื่อให้่ายในการลงทุนมากยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการเงิน มีระบบคำนวณ เช่น เงินเดือนเท่าไร ใช้จ่ายเท่าไร ให้มี Module ขึ้นมาว่าควรลงทุนอะไร เท่าไร ซึ่งคิดว่าระบบน่าจะคำนวณค่าแม่นยำกว่าคน จะเป็นสิ่งที่ดี และลดเวลา User อีกด้วย เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินจบภายใน Application เดียวและตอบ โจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด” (หมายเลข 22)

“บริการเสริมต่างๆ อยากให้มีการแนะนำบริการที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับเงินใน บัญชีของเรา ทำให้สามารถบริหารจัดการทางการเงินของตนเอง

กองทุน อยากให้มีข้อมูลรายละเอียดของกองทุนที่เราลงทุน เช่น รายละเอียด การซื้อขายแต่ละครั้ง หรือผลตอบแทน (กำไร-ขาดทุน)ของกองทุนนั้นๆ ซึ่งทำให้สามารถบริการ จัดการทางการเงินของตนเองได้ดียิ่งขึ้น และทราบทิศทางแนวโน้มของกองทุนใน Port ของตนเอง” (หมายเลข 23)

พัฒนาระบบ อยากให้มีการพัฒนาความเร็วในการใช้งาน แต่ทุกครั้งจะเข้า ระบบค่อนข้างช้า ต้องรอนาน

User Interface อยากให้มีรูปแบบ Lay out ที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ต้องการ โอนเงินให้มีให้เลือกการโอนเงินไปเลย ไม่ต้องให้เลือกหลายๆ ขั้นตอนทำให้เสียเวลา แล้วทำไมต้องมี ปุ่ม All Menu อีกให้เกิดความซับซ้อน

จัดสรรทางการเงิน อยากให้มีระบบการจัดสรรทางการเงินให้สามารถควบคุม การใช้จ่ายได้และสามารถสร้างนิสัยการลงทุนได้มากขึ้น ซึ่ง Application ดี จะทำให้การใช้งานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถต่อยอดการใช้งานหรือการบริหารทางการเงินได้” (หมายเลข 24)

“โปรโมชั่นรับชำระเงินของร้านค้า กรณีที่เป็นร้านค้าอยากให้โปรโมชั่นในการ รับชำระเงินผ่าน Application แล้วได้รับส่วนลด และข้อความแจ้งเตือนเงินเข้าและเงินออก มีระบบ การแจ้งเตือนเวลาที่มีเงินเข้าหรือออกจากบัญชี” (หมายเลข 25)

4.4 สรุปข้อมูลผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.2

เปรียบเทียบข้อมูลผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ข้อมูล	K mobile Banking Plus	SCB EASY	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	- เป็นลูกค้าธนาคารกสิกรไทย - เป็นบัญชีเงินเดือน - ร้านค้าออนไลน์ส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงินของธนาคารกสิกรไทย - การรับชำระเงินแบบ Paypal - User Interface ที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว - มีความปลอดภัยในแง่บริการ - เข้าใจง่าย	- เป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ - เป็นบัญชีเงินเดือน และ บัตรนิสิตผูกกับธนาคารไทยพาณิชย์ - ร้านค้าออนไลน์ส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์	- เป็นลูกค้าธนาคารกรุงเทพ - User Interface ที่ใช้งานง่าย รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ และรูปแบบของ Application สวย น่าใช้งาน	- เป็นบัญชีเงินเดือน การใช้จ่ายหลักอยู่บัญชีธนาคารกรุงไทย	- เป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา - เป็นบัญชีเงินเดือน
ได้รับข้อมูลหรือค้นหาข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ	- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ	- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ - คำแนะนำจากครอบครัว	- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ และลองใช้ด้วยตนเอง	- ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ

ตารางที่ 4.2

เปรียบเทียบข้อมูลผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ข้อมูล	K mobile Banking Plus	SCB EASY	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการ	- เช็คยอดแบบ Realtime - ขอ Statement - User Interface ที่มีการจัดวาง Lay out ที่เข้าใจง่าย ไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ใช้บริการ มีข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย - ระบบการจัดเก็บสลิปข้อมูลการโอนเงิน - ระบบสแกนนิ้วมือในการเข้าระบบ	- เช็คยอดแบบ Realtime - โครงการบริจาคจากหน่วยงานต่างๆ - โปรโมชั่นตามงาน Event ต่างๆ ที่ให้ส่วนลดเมื่อชำระสินค้าผ่าน SCB EASY - ระบบการจัดเก็บสลิปข้อมูลการโอนเงิน	- เช็คยอดแบบ Realtime - การรับชำระเงินผ่านระบบ QR Code - กองทุนใน Bualuang mBanking มีการแสดงรายละเอียดในการซื้อขาย และแสดงกำไรขาดทุนเป็นจำนวนเงิน - User Interface มีการแสดงข้อมูลบัญชีตั้งแต่หน้าแรกให้เห็นชัดเจน - การวาง Lay out ที่ชัดเจน เลือกใช้ได้สะดวก มี User Friendly ที่ดี	- เช็คยอดแบบ Realtime - การขอ Statement - การจ่ายชำระบัตรเครดิต KTC ในเครือธนาคารกรุงไทย โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม	- กดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) - ระบบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ใช้บริการสามารถทำได้ทันทีบน Application
บริการที่ไม่จำเป็นหรือตอบโจทย์ความต้องการ	- การค้นหาร้าน ที่ไม่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน - User Interface จะเกี่ยวกับข้อจำกัดในการใช้	- การค้นหาร้าน ที่ไม่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน - ระบบการแจ้งเตือนต่างๆ เช่น การส่ง E-mail แจ้ง	- Reward ที่ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่เป็นที่นิยมหรือโปรโมชั่นไม่โดนใจ	- บริการสั่งซื้อธนบัตร - บริการช่วยเหลือที่ต้องสะดวก รวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น Talk to net ที่	- บัตรเครดิตที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น มีข้อมูลในการชำระแต่ละรายการ แต่ไม่มีโปรโมชั่นต่างๆ

ตารางที่ 4.2

เปรียบเทียบข้อมูลผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ข้อมูล	K mobile Banking Plus	SCB EASY	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
	งาน - บันทึกช่วยจำที่ยังไม่ตอบ โจทย์ในการบันทึกเบอร์บัญชี เพียงอย่างเดียว หรือ - ข้อจำกัดในการเข้าระบบ ทำให้เกิดความรำคาญในการ ใช้งาน	เดือนทุกครั้งในการเข้าใช้ บริการ	- ค่าธรรมเนียมในการทำ ธุรกรรมที่ยังมีค่าธรรมเนียม ในบางส่วนทำให้เป็นข้อจำกัด ในการทำธุรกรรม	มีระบบที่ยุ่งยากเกินไป	- User Interface จะ เกี่ยวกับข้อจำกัดในการใช้ งาน - บันทึกช่วยจำที่ยังไม่ตอบ โจทย์ในการบันทึก - รูปแบบ Application ที่ ค่อนข้างซับซ้อนทำให้สับสน ในการใช้งาน
ข้อเสนอแนะ	- Wealth Management แสดงข้อมูลการจัดสรรหรือ การบริหารการเงินส่วนบุคคล - Investment มีระบบ Open Architecture ที่ธนาคาร สามารถซื้อกองทุนระหว่าง สถาบันการเงินได้ - Credit Card สามารถชำระเงินด้วยระบบ	- Promotion มีโปรโมชั่นแสดงที่ชัดเจน และมีระบบการเชื่อมต่อการ ซื้อขายได้ทันที - QR CODE ระบบการชำระสินค้า ออนไลน์ผ่านระบบ QR Code - Fee ค่าธรรมเนียมในการทำ	- Wealth Management แสดงรายการข้อมูลการ เคลื่อนไหวทางการเงินบัญชี พร้อมคำแนะนำการลงทุน - Investment การแสดงผล% (กำไรขาดทุน) ของกองทุนรวม พร้อมมี ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนและ สามารถทำธุรกรรมภายใน Application ได้ทุกขั้นตอน	- Cardless กดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร โดย ใช้ QR Code จาก Application - Password รหัสที่ง่ายในการกดเงิน	- Wealth Management ระบบการแนะนำบริการที่ ช่วยในการจัดสรรเงินให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - Investment มีรายละเอียดการลงทุน เช่น การซื้อขาย ผลตอบแทน และทิศทางแนวโน้ม - Credit Card บัตรเครดิตให้ข้อมูลบัตร

ตารางที่ 4.2

เปรียบเทียบข้อมูลผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ข้อมูล	K mobile Banking Plus	SCB EASY	Bualuang mBanking	KTB Netbank	KMA
	QR Code ผ่านการตัดยอด บัตรเครดิต	รายการ ให้ยกเลิกทุกรายการ เพิ่มเติม	ในทีเดียว		เครดิตภายใน Application เดียว เช่น ข้อมูลโปรโมชั่น ต่างๆ เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น
	- User interface เน้นระบบการให้บริการที่ไม่มี ข้อจำกัดทางด้านเวลาและ การใช้งาน - Setting การตั้งค่าธุรกรรมต่างๆ ควร สามารถจัดการได้ภายใน Application	- User interface ลักษณะตัวอักษรชัดเจน ข้อความกระชับเข้าใจง่าย - Fingerprint ระบบการสแกนนิ้วมือ อยาก มีการรองรับความปลอดภัย ในกรณีโทรศัพท์มือถือถูก โจรกรรมเพิ่มเติม	- Fee ยกเลิกค่าธรรมเนียมในการ ทำธุรกรรม เช่น พร้อมเพย์ SMS แจ้งเงินเข้าและเงินออก ของบัญชีตนเอง - บัตรเครดิตอยากให้มีการ แสดงสิทธิประโยชน์ต่างๆ	- User interface พัฒนารูปแบบ Application ให้มีความน่าสนใจทันสมัย ดึงดูดในการใช้บริการ - User interface ปรับ Lay out ให้ใช้งานง่าย ไม่สร้างความสับสนให้กับ ผู้ให้บริการ	- Fee ยกเลิกค่าธรรมเนียมจากการ ทำธุรกรรมต่างๆ - User interface ลดความ ซับซ้อนของ Application ให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น - User interface จัดรูปแบบ Lay out ให้ง่าย ต่อการใช้งาน

4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.3

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking)

หมายเลข	ชื่อ – นามสกุล	อายุ	อาชีพ
26	นางสาวนฤมล อาชาไกรสร	46	พนักงานบริษัทเอกชน
27	นางสาวพิชญา ศศิธร	32	พนักงานบริษัทเอกชน
28	นางทัศนพร สุขเจริญ	45	ครู
29	นายอนุชาติ ล้อมชัยอนันต์สกุล	27	ค้าขาย
30	นางสาวพิณชญา ดลประสิทธิ์	27	ครู

ความถี่ในการทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์มีความถี่ในการทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone ที่ไม่บ่อย หรือมีการใช้เมื่อยามจำเป็นมากกว่า

“2 สัปดาห์ ต่อ 1 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ทำธุรกรรมในการซื้อเพลงออนไลน์ การซื้อตั๋วคอนเสิร์ต” (หมายเลข 26)

“1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้เรียกรถ หรือสั่งอาหาร” (หมายเลข 27)

“ปีละ 1 – 2 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ในการซื้อสินค้าออนไลน์ในการซื้อชุดการแสดงสำหรับเด็กนักเรียน” (หมายเลข 28)

“1 ครั้ง ต่อเดือน เกี่ยวกับซื้อสินค้าสำหรับทำธุรกิจ” (หมายเลข 29)

“1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเกี่ยวกับสื่อการสอน สำหรับใช้ในการสอนนักเรียน” (หมายเลข 30)

4.6 มุมมองของผู้ไม่เคยใช้บริการที่มีต่อ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์มีมุมมองต่อ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสาเหตุที่ไม่ใช้เนื่องจากด้านความปลอดภัย ในกรณีที่ทำโทรศัพท์มือถือหาย และอาจถูกโจรกรรมข้อมูลหรือทำธุรกรรมโดยทุจริต รวมทั้งรหัสผ่านที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในกลุ่มผู้ใหญ่ที่มีอายุมากๆ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคทางหนึ่งในการใช้บริการ

“ความปลอดภัย เนื่องจากหากทำโทรศัพท์มือถือหายแล้วคนอื่นนำไปใช้แทนอาจทำให้ข้อมูลธนาคารถูกโจรกรรม และ รหัสผ่าน เนื่องจากการจำรหัสผ่านในการเข้าใช้บริการเป็นเรื่องที่จำ

ยาก หรือไม่สามารถทำได้ และกลัวการกรรหัดผิด ทำให้ถูกระบบล็อกและต้องทำเรื่องในการปลดล็อก ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงิน มีความปลอดภัยในด้านระบบของธนาคาร เพราะคิดว่าทุกธนาคารจะมีความสามารถในการควบคุมความปลอดภัยได้ในระดับหนึ่ง แต่กลัวความปลอดภัยที่เกิดจากตนเอง เช่น โทรศัพท์มือถือหาย แล้วถูกโจรกรรมข้อมูล” (หมายเลข 26)

“ความปลอดภัย มีความเสี่ยงในการที่ข้อมูลรั่วไหล และไม่ได้มีความจำเป็นในการโอนเงินบ่อยๆ โดยเฉพาะไม่ค่อยได้ซื้อของออนไลน์เลยทำให้ไม่จำเป็น แต่คิดว่ามีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง ที่มีการแจ้งเตือนทางอีเมลทุกครั้งที่เราเข้าไปใช้งาน แต่ความปลอดภัย น่าจะเป็นการทำโทรศัพท์มือถือหายหรือความเสี่ยงอื่นๆ ที่ทำให้ข้อมูลรั่วไหลได้ง่าย” (หมายเลข 27)

“ความปลอดภัย กลัวข้อมูลไม่ปลอดภัย หรือการทำธุรกรรมทางการเงิน ผิดพลาด รวมทั้งการถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลอื่น และรหัสผ่านค่อนข้างจำยาก ซึ่งมีการเข้ารหัส 6 หลัก ควรมีรหัส 4 หลัก หรือใช้ระบบอื่นในการเข้าระบบที่ง่ายและไม่ต้องจำข้อมูลในการใช้บริการมากมาย เคยลองใช้บริการครั้งหนึ่งเป็นระยะเวลา 1 เดือนแล้วยกเลิกไป เพราะรู้สึกซับซ้อนเกินไป ในด้านความปลอดภัยคิดว่ามีความปลอดภัย แต่ต้องมีการรับรองความปลอดภัยให้ผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจ มีการสื่อสารถึงความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 28)

“ความปลอดภัย รู้สึกกังวลกับความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับเงิน กลัวเงินหายจากบัญชีโดยที่เราไม่รู้เรื่อง และการสมัครใช้ เนื่องจากไม่เคยมีใครให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ Mobile Banking” (หมายเลข 29)

“ความปลอดภัย เนื่องจากได้ยินข่าวบ่อยๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้อื่น ทำให้มีความกังวลในการใช้งาน ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้า เนื่องจากการซื้อสินค้าไม่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางการเงิน เมื่อเลือกซื้อสินค้าแล้วก็นำรหัสไปชำระที่ตู้ ATM” (หมายเลข 30)

แต่ยังเห็นว่า Mobile Banking มีประโยชน์ในการใช้งาน ทำให้สะดวกสบาย รวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ตู้ ATM หรือสาขาที่ทำการ แต่ยังกังวลเรื่องความปลอดภัย

“Mobile Banking ทำให้สะดวก และรวดเร็วขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงิน แต่ยังกังวลเรื่องความปลอดภัยที่เกิดจากตนเอง” (หมายเลข 26)

มีประโยชน์ ในแง่ของความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินแต่ยังกังวลเรื่องความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยเฉพาะการทำโทรศัพท์มือถือหายหรือไม่ได้นำติดตัวมาด้วย” (หมายเลข 27)

“มีประโยชน์ ในการโอนเงินไปที่ต่างๆ สามารถทำธุรกรรมได้ทันทีโดยไม่ต้องไปทำที่ธนาคารหรือ ตู้ ATM ซึ่งคิดว่าเป็นประโยชน์มาก โดยส่วนใหญ่จะมีการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นบางครั้ง จะให้คนอื่นช่วยทำธุรกรรมทางการเงินแทน เช่น ฝากน้องสาวโอนเงินชำระค่าบริการ

ต่างๆ ผ่าน Mobile Banking แต่ยังคงมีความกังวลเรื่องรหัสผ่าน เนื่องจากเป็นคนไม่ค่อยจำรหัสผ่าน หรือรหัสผ่านที่มีจำนวนมากๆ ทำให้เกิดความสับสน ซึ่งสร้างความลำบากในการจดจำ หากมีวิธีการอื่นที่จำได้ง่ายก็สนใจจะใช้บริการ Mobile Banking” (หมายเลข 28)

“คิดว่ามีประโยชน์ ทำให้สะดวกสบาย และรู้ความเคลื่อนไหวของบัญชีด้วยตนเอง ไม่ต้องเสียเวลาไปที่สาขา หรือตู้ ATM แต่มีความกังวลเรื่องความปลอดภัย เกี่ยวกับระบบข้อมูล ในกรณีทำธุรกรรมในปริมาณเงินที่สูง ควรมีระบบแจ้งเตือนสม่ำเสมอหากทำธุรกรรม” (หมายเลข 29)

“ช่วยให้การชำระสินค้าต่างๆ เป็นเรื่องง่ายขึ้น ซึ่งโดยปกติจะซื้อสินค้าออนไลน์ บางครั้ง ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้จบภายในเวลาที่ต้องการ แต่ยังคงมีความกังวลเรื่องความปลอดภัย นอกนั้นเป็นเรื่องที่สามารถรับได้ในบริการต่างๆ อยากให้มีระบบป้องกันที่ปลอดภัยให้เกิดความสบายใจ” (หมายเลข 30)

4.7 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์มีข้อเสนอแนะความต้องการเกี่ยวกับ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์นั้น ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ Mobile Banking คือ โปรโมชัน ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ รหัสผ่าน ที่สามารถจำได้ง่าย และด้านระบบความปลอดภัยที่มีระบบป้องกันการทำธุรกรรมโดยผู้อื่น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

“โปรโมชันที่ธนาคารนำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ (คล้ายกับโปรโมชันบัตรเครดิต) ที่มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ และความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น การเข้าสู่ระบบด้วยลายนิ้วมือ แทนการใช้รหัสผ่านที่สามารถจำได้ และจะใช้ Mobile Banking ในอนาคต แต่ต้องมีโปรโมชันที่น่าสนใจเพียงพอ

ด้านบริการที่อยากให้มีใน Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ คือการสะสมคะแนน และแลกลิทธิประโยชน์ต่างๆ” (หมายเลข 26)

“ความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น สแกนด้วยใบหน้า หรือลายนิ้วมือของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นการยืนยันตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินที่แท้จริง ไม่ใช่เกิดจากการแอบอ้างของผู้อื่น และมีความสนใจที่จะใช้ในอนาคต แต่จะใช้เมื่อมีการทำธุรกรรมที่จำเป็นเท่านั้น จะไม่ใช้งานเป็นประจำ

ด้านบริการที่อยากให้มีใน Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ คือการโอนเงินที่มีระบบการแจ้งเตือนให้ทราบถึงการทำธุรกรรมแต่ละครั้งแบบระบบแจ้งเตือนใน Application แทน” (หมายเลข 27)

“รหัสผ่าน ที่จำง่าย ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้ไม่ใช้ และระบบที่ง่ายไม่ซับซ้อน การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง มีข้อเสนอโปรโมชั่น ต่างๆ ที่ทำให้การทำธุรกรรมมีความสะดวกและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ และมีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้น่าสนใจ และเลือกจะใช้ Mobile Banking ในอนาคต แต่ต้องมีคนคอยแนะนำหรือมีวิธีการสอนที่ เข้าใจง่าย และมีการรองรับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง

ด้านบริการที่อยากให้มีใน Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ คือ รูปแบบที่เข้าใจ ง่าย มีข้อความที่อ่านแล้วเข้าใจในการใช้บริการและรวมทั้งไม่ซับซ้อนในการทำธุรกรรมทางการเงิน” (หมายเลข 28)

“ความปลอดภัย โดยเฉพาะข้อมูลบัญชี ที่ต้องมีความรัดกุม ไม่ให้ผู้อื่นสามารถทำ ธุรกรรมแทนเราได้ และในอนาคตคิดว่าอาจจะใช้ ถ้ามีระบบการแจ้งเตือนและโปรโมชั่นต่างๆ และมี ระบบแจ้งเตือนในการใช้งานแต่ละครั้งผ่าน SMS หรือเตือนผ่าน Application ทำให้กล้าที่จะใช้งาน มากยิ่งขึ้น” (หมายเลข 29)

“ข้อเสนอโปรโมชั่นต่างๆ ที่ทำให้การซื้อสินค้ามีประโยชน์และคุ้มค่า และความ ปลอดภัยในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง ในอนาคตสนใจที่จะใช้ และกำลังศึกษาข้อมูลอยู่ เนื่องจากยุค สมัยที่เปลี่ยนแปลงไป การทำธุรกรรมออนไลน์มีความสะดวกยิ่งขึ้น และอยากให้มียระบบแจ้งเตือนใน การใช้งานแต่ละครั้ง” (หมายเลข 30)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 25 คน และผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 5 คน เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ด้วยเครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลเพื่อตอบคำถามงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

Q1 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้

Q2 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้

5.1.1 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

จากทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior analysis) สามารถสรุปลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคตามทฤษฎีได้ ดังนี้

5.1.1.1 สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects)

สิ่ง que ผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สนองความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ

ตารางที่ 5.1

พฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ	
โครงการบริจาค	มีโครงการบริจาคจากหน่วยงานต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการบริจาคมากยิ่งขึ้น มั่นใจว่าเงินที่บริจาคจะถึงหน่วยงานหรือองค์กรตามที่เรารังเกียจใจไว้
เช็คยอดเงิน (Realtime)	การเช็คยอดแบบ Realtime รวมถึงการขอ Statement ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการเคลื่อนไหวทางบัญชีได้ด้วยตนเองและไม่ยุ่งยากในการติดต่อสอบถามไปยังธนาคารสำนักงานใหญ่ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
โปรโมชั่น	โปรโมชั่นตามงาน Event ต่างๆ ที่ให้ส่วนลดเมื่อชำระสินค้าผ่าน Mobile Banking
กองทุน	มีการแสดงรายละเอียดในการซื้อขาย และแสดงกำไรขาดทุนเป็นจำนวนเงิน ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงสถานะการลงทุนในปัจจุบัน
Statement	การขอ Statement ได้สะดวก ทำให้สามารถขอข้อมูลย้อนหลังได้โดยไม่ต้องไปธนาคาร
กดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless)	ทำให้ไม่ต้องพกไปตามที่ต่างๆ เพียงแค่มี Application ก็สามารถกดเงินได้ทันที โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ทำให้ง่ายในการทำธุรกรรม
User Interface	การจัดวาง Lay out ที่เข้าใจง่าย ไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ให้บริการ มีข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย
แชร์สลิป	การแชร์รูปสลิปการโอนเงินลงในคลังภาพของโทรศัพท์มือถือทันทีหลังทำธุรกรรม ทำให้ทราบความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง

5.1.1.2 วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives)

ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ใช้บริการเพื่อสนองความต้องการด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ได้แก่ ด้านปัจจัยด้านจิตวิทยาหรือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (personal or psychological factors) และปัจจัยทางสังคมของผู้ใช้บริการ (Social factors)

ด้านปัจจัยด้านจิตวิทยาหรือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (personal or psychological factors) ผู้ใช้บริการมีทัศนคติและการรับรู้ที่เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ในการใช้บริการ ในด้านความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรม หรือการทำธุรกรรมได้ครบวงจร เหมือนเป็น one stop service เช่น สามารถทำธุรกรรมได้ตั้งแต่การโอนเงิน ทั้งระหว่างบุคคล (Peer to Peer) และ

นิติบุคคล รวมทั้งการบริการทางด้านพร้อมเพย์ที่เป็นการโอนเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึงการชำระค่าสาธารณูปโภค

ระบบที่ช่วยสนับสนุนงานใช้งานที่สะดวก การใช้บริการ Mobile Banking ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ความง่ายและสะดวกสบายในการใช้ เช่น ระบบสแกนนิ้ว ที่ทำให้ทุกการทำธุรกรรมเป็นเรื่องง่าย

ด้านการลดต้นทุน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1.ต้นทุนทางด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร 2.ต้นทุนด้านเวลา เป็นการลดการรอคิวในการทำธุรกรรมที่สาขา

ความง่ายในการใช้งาน สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทันทีโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขา เช่น Cardless ที่สามารถกดเงินโดยไม่ใช้บัตร เพียงกดเงินผ่านระบบใน Application และนำรหัส Code มากดเงินที่ตู้ ATM เพียงเท่านั้นก็ได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ทำให้การใช้ Mobile Banking เป็นเรื่องง่ายมากยิ่งขึ้น สามารถเกิดการตัดสินใจซื้อและชำระสินค้าได้ เพียงมีโทรศัพท์มือถือ โดยชำระเงินได้ทั้งผ่านการโอนเงินระหว่างบุคคล QR code Promptpay หรือ Wallet ต่างๆ

ด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้บริการเลือกใช้ Mobile Banking จากการเห็นคุณค่าทางด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และสามารถทำธุรกรรมได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K - CYBER BANKING/ K - MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการกับความคุ้มค่าในเรื่องของความเหมาะสมของการให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ และความปลอดภัย

ปัจจัยทางสังคมของผู้ใช้บริการ (Social factors) จากสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมและวัฒนธรรมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่ได้รับผลกระทบ

5.1.1.3 บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations)

ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จะเลือกใช้บริการจากการศึกษาข้อมูลด้วยตนเองมากกว่าการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง แต่ภายหลังจากการศึกษาข้อมูลด้วยตนเองแล้วจะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือคำแนะนำจากเว็บไซต์ต่างๆ รวมทั้งกลุ่มเพื่อน ก็จะสร้างความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.1.1.4 โอกาสในการใช้บริการ (Occasions)

ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะใช้บริการ Mobile Banking เป็นประจำทุกวัน หรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในการเช็คข้อมูลทางบัญชี และจะใช้เป็นประจำในช่วงสิ้นเดือน ในการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ รวมทั้งการชำระค่าบัตรเครดิตในแต่ละรอบบิลได้ทันตามกำหนดการชำระเงิน

5.1.1.5 ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets)

ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะใช้บริการ Mobile Banking โดยสมัครผ่านสาขาที่ทำการของธนาคาร ซึ่งเดิมจะมีบัญชีของธนาคารพาณิชย์นั้นอยู่แล้ว และเป็นการสมัครเพิ่มเติมในการใช้บริการ

5.1.1.6 ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations)

ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ จะทำการศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเองผ่าน Google เนื่องจากมีการให้ข้อมูลพร้อมความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ โดยการค้นหาจะเริ่มจากความต้องการของตนเองก่อน และหาธนาคารพาณิชย์ที่ตอบโจทย์ เช่น ข้อมูลการสมัคร Paypal ซึ่งข้อมูลใน Internet ส่วนใหญ่จะแนะนำให้ใช้ของธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ง่ายในการทำธุรกรรม เป็นต้น เมื่อศึกษาหาข้อมูลแล้วจะมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ธนาคารและกลุ่มเพื่อนๆ ทำให้มั่นใจในการตัดสินใจใช้บริการ

5.1.2 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้

ด้านการใช้งาน (Function) จะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking มีดังนี้

ตารางที่ 5.2

ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

Function	รายละเอียด
Wealth Management	- แสดงข้อมูลรายรับ-รายจ่าย และสัดส่วนการใช้เงิน การลงทุนในทุกๆ บัญชีและกองทุนต่างๆ ให้เห็นถึงสถานะทางการเงินของผู้ใช้บริการ ช่วยในการบริหารจัดการเงิน (Wealth Management) ให้มีประโยชน์แก่ผู้บริการมากยิ่งขึ้น แสดงในรูปแบบกราฟต่างๆ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะแนวทางการลงทุนที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ (แสดงตัวเลือกหรือแนวทางที่ดี)
กองทุน	- มีคำแนะนำในการใช้ และการเปรียบเทียบกองทุนแต่ละกองทุนทั้งในธนาคารเดียวกันและระหว่างธนาคาร โดยให้ทำแบบ Open Architecture ส่งเสริมให้มีการซื้อขายกองทุนได้ระหว่างธนาคาร โดยเห็นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Base) - การซื้อกองทุนใหม่ ให้สามารถซื้อกองทุนผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือได้เลย ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับกองทุนได้สมบูรณ์ภายในมือถือ
โปรโมชั่น	- ควรให้มีการแสดงบนหน้าจอ และสามารถซื้อใน Application ได้เลย เช่น ธนาคารออกโปรโมชั่นลดราคาตัวหนึ่ง ควรมีการเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อซื้อสินค้าพร้อมส่วนลดได้เลย
กดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless)	- เพิ่มบริการกดเงินสดที่ตู้ได้โดยไม่ต้องใช้บัตร (Cardless) โดยใช้ QR Code จากใน Application เพื่อกดเงินสด ทั้งนี้ทำให้ไม่ต้องพกบัตร ATM ไปกดเงินหน้าตู้ เพียงแค่มีโทรศัพท์ก็สามารถกดเงินได้ และตอบโจทย์กรณีที่เปิดบัญชีกับธนาคารแต่ไม่เปิดบัตร Debit ของธนาคาร ซึ่งบัญชีในรูปแบบนี้จะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า
บัตรเครดิต	- แสดงข้อมูลรายละเอียดบัตรเครดิตภายใน Application ซึ่งรวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ ที่เป็นสิ่งพิเศษสำหรับผู้บริการทำให้สามารถใช้งานบัตรเครดิตได้มีสิทธิประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพิ่มคุณค่าให้กับการใช้จ่ายของผู้บริโภค - ระบบการชำระเงินผ่าน QR code ดัดบัตรเครดิต ภายใน Application เช่น สแกน QR Code ในการชำระเงิน แล้วตัดยอดบัตรเครดิตที่ผูกกับ Application ทันที
ค่าสาธารณูปโภค	- จ่ายค่าสาธารณูปโภคครบวงจร เพิ่มบริการในการรับชำระ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่า Easypass
ค่าธรรมเนียม	- ไม่เสียค่าธรรมเนียม การยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคาร เพื่อให้เกิดความสะดวกในการโอนย้ายเงินแต่ละแหล่งได้ง่ายยิ่งขึ้น
QR Code	- QR Code สำหรับการขายของออนไลน์ โดยการส่ง QR code ให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าโดยโอนเงินผ่านระบบได้ทันที
โอนเงินต่างประเทศ	- การโอนเงินระหว่างประเทศ เพื่อให้ง่ายต่อการทำธุรกรรมออนไลน์ทั่วโลก
ระบบแจ้งเตือน	- ระบบการแจ้งเตือนเงินเข้าหรือออก โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียม

ด้าน User Interface ซึ่งเป็นส่วนติดต่อระหว่างผู้ใช้กับระบบ เพื่อรองรับการนำข้อมูลหรือคำสั่งเข้าไปสู่ระบบ ตลอดจนนำเสนอสารสนเทศกลับมายังผู้ใช้ มีดังนี้

ตารางที่ 5.3

ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ด้าน User Interface

User Interface	รายละเอียด
เวลาในการทำงาน	- ไม่จำกัดระยะเวลาการใช้ โดยสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชม. และไม่มีข้อจำกัดใดๆ เช่น ยอดเงินในการทำธุรกรรม - ลดการปิดปรับปรุง Application เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา
การตั้งค่า	- การตั้งค่าธุรกรรมต่างๆ เช่น การเพิ่มวงเงินต้องทำผ่าน Internet Banking จริงๆ ควรมีแนวทางที่สามารถความสะดวกให้แก่ลูกค้า
แชร์สลิป	- สลิปรูปภาพหลังทำธุรกรรม อยากให้มีการสร้างสรรค์จากผู้ให้บริการให้มีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมให้มีความสุขในการทำธุรกรรม หรือมีส่วนร่วมกับธุรกรรมแต่ละครั้ง และมีระบบห้ามแคปสลิป เพื่อไม่ให้เกิดการปรับแต่งสลิปในทางที่ไม่ดี หรือเกิดการนำไปหลอกลวงผู้อื่นได้
การใช้งาน	- Interface ที่ทันสมัย และ Application มีความเข้าใจง่าย ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ต้องเยอะเกิ่นไป ข้อความสั้น กระชับ ได้ใจความในการทำธุรกรรมประเภทนั้นๆ เพื่อตอบโจทยความรวดเร็วในการใช้งาน - ความชัดเจนของบริการ ไม่ทับซ้อนกัน โดยบริการที่คลุมเครือจะสร้างความสับสนให้แก่ผู้ใช้บริการ
ระบบสแกนนิ้ว	- ระบบการสแกนนิ้ว ให้มีความซับซ้อนมากกว่านี้ เนื่องจากสามารถเข้าระบบได้ง่ายเกินไป ในกรณีที่โทรศัพท์มือถือถูกลักขโมย อาจถูกเปลี่ยนข้อมูลลายนิ้วมือ นำไปสู่ความสามารถในการเข้าใช้ Application ได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายในการใช้งาน สะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม เพื่อตอบโจทยการใช้ชีวิตในปัจจุบัน ที่มีความเร่งรีบ และทันสมัย
รูปแบบตัวอักษร	- รูปแบบตัวอักษรที่สามารถตอบโจทยลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ โดยตัวอักษรขนาดใหญ่ และสีชัดเจนตัดกับพื้นหลัง ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้สูงอายุ
การเข้าสู่ระบบ	- เพิ่มระบบ Log in ด้วยการสแกนนิ้ว หรือสแกนหน้า เพื่อง่ายต่อการใช้งาน สามารถเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบได้อีกรูปแบบหนึ่ง ทำให้ง่ายต่อการเข้าระบบ และยืนยันตัวบุคคลผู้ใช้บริการที่จะสามารถเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย
Lay out	- พัฒนาปรับปรุงการวาง Lay out เพื่อให้ใช้งานได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และรู้สึกนำใช้งานมากยิ่งขึ้น

5.1.3 พฤติกรรมและความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Method (TAM)

6 กระบวนการ สามารถสรุปลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคตามทฤษฎีได้ ดังนี้

5.1.3.1 ตัวแปรภายนอก (External variables)

ส่วนใหญ่ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking จะมีความกังวลในเรื่องความปลอดภัย ซึ่งจะสามารถสร้างการรับรู้หรือมั่นใจได้จากบุคคลใกล้ชิดและผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น คนในครอบครัว หรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่จะสร้างความมั่นใจในการใช้งาน การใช้งานธุรกรรมต่างๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการใช้งาน Mobile Banking เพราะ มีความรู้ความเข้าใจในระดับหนึ่ง

5.1.3.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use)

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking จะกังวลในเรื่องรหัสผ่านในการเข้าระบบ การสร้างความง่ายในการใช้งานย่อมทำให้ผู้ที่ไม่เคยใช้รู้สึกสามารถเข้าระบบได้ง่าย เช่น การตั้งรหัสผ่านจาก 6 ตัว เป็น 4 ตัว หรือระบบการสแกนนิ้วมือถือสามารถยืนยันตัวบุคคลได้

5.1.3.3 การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness)

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking มองเห็นว่า Mobile Banking เป็นประโยชน์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาหรือตู้ ATM ให้เสียเวลา

5.1.3.4 ทศคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use)

ความกังวลทางด้านความปลอดภัยและรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ดีในทั้ง 2 เรื่องจะทำให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมีความมั่นใจ และยอมรับการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่าน Mobile Banking มากยิ่งขึ้น

5.1.3.5 ความตั้งใจใช้ (Intention to use)

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ให้ความเห็นว่า หากสร้างความเชื่อมั่นทางด้านความปลอดภัย และการตั้งรหัสผ่านที่ง่ายจะนำไปสู่การใช้งานในอนาคตอย่างแน่นอน เพราะรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และสามารถใช้เทคโนโลยีได้ระดับหนึ่งแล้ว ทำให้เป็นการต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในอนาคต

5.1.3.6 การยอมรับเทคโนโลยี (Actual system use)

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking จะเกิดการใช้บริการอย่างแท้จริงนั้นต้องเกิดจากการสื่อสารที่สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และการชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์

5.2 อภิปรายการวิจัย

ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ มีพฤติกรรมที่เน้นความสะดวกสบาย ให้การทำธุรกรรมทางการเงินจบได้ภายใน Application เดียว เช่น การบริการทางด้านบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคล (Wealth Management) มีการแนะนำการลงทุน หรือตัวเลือกทางการลงทุน เพื่อให้การบริหารจัดการเงินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งบัตรเครดิตที่มีโปรโมชั่นที่ตอบโจทย์ผู้ให้บริการ เพื่อให้การใช้บริการคุ้มค่า และมีสิทธิพิเศษ เป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า (Customer Experience) ส่วนในด้าน User Interface เน้นการใช้งานง่าย โดยมีรูปแบบ Application ที่ไม่ซับซ้อน มีข้อความที่กระชับ ใช้งานง่าย เพื่อไม่เกิดความสับสนในการใช้งาน และตอบโจทย์ความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรม รวมทั้งการเข้าใช้งานที่ต้องมีความง่าย และปลอดภัยที่สูง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ทั้งผู้ให้บริการและไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ควรเริ่มจากการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าจะสัมผัสได้เป็นครั้งแรกคือ Application ในด้าน User interface ที่ดูสวยงาม ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน อีกทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนเมนูให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคน (Personalized) เพื่อให้การเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับทุกคน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสามารถสรุปแผนภาพการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey) 2 กลุ่มได้ดังนี้

5.3.1 ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจในการใช้ Mobile banking และใช้โทรศัพท์มือถือเป็นบทบาทหนึ่งของชีวิต เพราะฉะนั้นการรับรู้จะรับรู้ผ่าน Social Media ต่างๆ รวมทั้ง โฆษณาตามงาน Event ต่างๆ ที่มอบโปรโมชั่นพิเศษให้กับผู้ให้บริการ เป็นการสร้างการรับรู้และการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งความต้องการที่เกิดขึ้นจะเน้นการทำธุรกรรมทางการเงินทุกอย่างได้ภายใน Application เดียว และสามารถสมัครหรือใช้งานได้ง่าย รวมทั้งสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการใช้จ่ายหรือใช้มากขึ้น คือ การมี Reward หรือสิทธิพิเศษสำหรับผู้ให้บริการ ซึ่งต้องตอบโจทย์การใช้งาน จะทำให้เกิดการใช้จ่ายอย่างสม่ำเสมอ



ภาพที่ 5.1 แผนภาพการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey) ผู้ใช้บริการ Mobile Banking

5.3.2 ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

จากการสัมภาษณ์ผู้ไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ จะไม่ได้ทำธุรกรรมออนไลน์เป็นประจำ แต่มีการใช้งานบางครั้งตามความจำเป็น แต่ไม่กล้าในการทำธุรกรรมหรือการใช้ Smartphone ซึ่งสิ่งที่กลัวในการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย โดยมีความมั่นใจในระดับหนึ่งว่าระบบ Mobile Banking มีความปลอดภัย แต่กลัวความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากตนเองในกรณีโทรศัพท์มือถือหายหรือถูกโจรกรรม ซึ่งธนาคารจะสร้างระบบที่สามารถตรวจจับการใช้งานทันทีในกรณีที่เกิดการโจรกรรมมือถือขึ้น โดยสร้างการรับรู้ด้านความปลอดภัย (Security Awareness) ทั้งด้านธนาคารที่สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้บริการและผู้ให้บริการตระหนักถึงความปลอดภัยทางด้านข้อมูลเพื่อให้เกิดความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ซึ่งลักษณะของผู้ไม่เคยใช้บริการจะเข้าถึง Social Media เป็นปกติ เพราะฉะนั้นการสร้างการรับรู้หรือการค้นหาข้อมูลจะทำผ่านระบบออนไลน์ได้ รวมทั้งการสมัครหรือใช้งานต้องง่าย ไม่ซับซ้อน รวมทั้งการมี Reward เพื่อเพิ่มการใช้งานมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 5.2 แผนภาพการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey) ผู้ไม่เคยใช้บริการ MobileBanking

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพียง 25 คนที่เป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการเท่านั้น ทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถนำไปอ้างอิงผู้ใช้บริการทั้งหมดได้
2. การเก็บข้อมูลที่มีลักษณะบุคคลแตกต่างกันในการใช้บริการ ซึ่งมีทั้งผู้ที่เข้าใจในการใช้บริการอย่างเต็มที่และผู้ที่ไม่ชำนาญซึ่งเป็นอุปสรรคของคำตอบ และผลของการวิจัยได้

5.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Banking และจะเป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์และผู้สนใจเพื่อทำให้ธนาคารพาณิชย์ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ในยุค Digital Banking และนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการ

ตัดสินใจ รวมถึงใช้ในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนา กลยุทธ์ด้านแข่งขันทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งให้ธนาคารพาณิชย์ทราบถึงแนวโน้มและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้อง และสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง และเป็นประโยชน์ในด้านฐานข้อมูล และต่อยอดการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความและต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ต่อไปในอนาคต

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ ในยุค Digital Banking ซึ่งควรมีการศึกษาเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม เช่น บทบาทของธนาคารในอนาคต
2. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะมีการทำแบบสอบถามงานวิจัยเชิงปริมาณด้วย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

- จิรนนท์ พุ่มภิญโญ (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบาย แบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัย นวัตกรรม, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี.
- จุฬารัตน์ หงษ์กาญจนรัตน์ (2555). การศึกษาทัศนคติด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคาร กรณีศึกษา: ธนาคาร ซิตี้แบงก์ เอ็น .เอ (ประเทศไทย). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต).
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์
- ชัยญาพัทธ์ จงทวี (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- รัตติยา ต้อยปาน (2559). การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์.
- สุริย์พร เหมืองหลิง (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์ (2553). ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการตลาด

รายงานวิจัย

- ชัยวัช โขวเจริญสุข. (2559). โอกาส แนวโน้ม และการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยในการเข้าสู่ยุค Digital Banking. (รายงานวิจัย). สำนักวิจัยธุรกิจ สายงานบริหารความเสี่ยง, ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). *สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล* (รายงานวิจัย). หน่วยวิเคราะห์
เศรษฐกิจภาคการผลิต ส่วนเศรษฐกิจรายสาขาฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐาน
ราก, ธนาคารออมสิน

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- Apirak (2558). *ปรับ UI ของ K-Mobile Banking หน้า Home*. สืบค้นจาก
<https://blog.uxacademy.in.th/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A-ui-%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87-k-mobile-banking-%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2-home-21ca3be2b123>
- Gimme (2560). *Mobile Banking* ใครคนไหนใช้เยอะที่สุด? พร้อมเผยคนใช้เยอะขนาดไหนแล้ว?
สืบค้นจาก <https://droidsans.com/most-popular-mobile-banking-promptpay/>
- Monty Munford (2558). Mobile banking is saving us 'billions' in charges. สืบค้นจาก
<http://www.bbc.com/news/business-39290041>
- Techsauce Team (2560). *วิเคราะห์ศึก Mobile Banking เมื่อโลกมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด*. สืบค้นจาก
<https://techsauce.co/fintech/mobile-banking-wars/>
- Voice TV (2559). *ถึงยุค Online Banking ครองโลก*. สืบค้นจาก
<https://www.voicetv.co.th/read/475560>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์
ประเด็นคำถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ Mobile Banking
ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

1. ชื่อ – นามสกุล
2. อายุ การศึกษา และอาชีพ
3. เหตุผลในการเลือกใช้ Mobile Banking
4. ความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking
5. ข้อดีของการใช้ Mobile Banking
6. ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้

1. เหตุใดท่านจึงเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์
2. ปัจจัยใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารนี้
(มีบัญชีเงินเดือน/รายได้ของธนาคารใด และใช้ Mobile Banking ไหนเป็นหลัก)
3. ท่านได้รับข้อมูล หรือค้นหาข้อมูล ประกอบการตัดสินใจมาจากแหล่งใดในการเลือกใช้ Mobile Banking ของธนาคารนี้
4. ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด
5. บริการใดที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของท่านใน Mobile Banking ของธนาคารนี้
ได้มากที่สุด
6. บริการใดที่ท่านคิดว่าไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ความต้องการของบริการผ่าน Mobile Banking ของธนาคารนี้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้

1. บริการใดที่ท่านอยากให้มีเพิ่มเติมใน Mobile Banking ของธนาคารนี้
2. โปรดระบุข้อดีของการเพิ่มบริการที่ท่านระบุข้างต้น

หมายเลข 1 นายพริษฐ์ เภาบุญกุล อายุ 26 ปี อาชีพ Researcher (กลต)

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะไม่จำเป็นต้องไปธนาคารเองสามารถทำ Transaction ต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา
- ปกติใช้ทุกวัน โดยส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการโอนเงินระหว่างบุคคล (Peer to Peer) เนื่องจากส่วนใหญ่ไปสังสรรค์กันเพื่อนๆ จะเน้นการโอนเงินให้กันมากกว่าการใช้เงินสดในการชำระเงิน เช่น ไปกินข้าวกับเพื่อนที่ทำงานก็เน้นการโอนเงินให้กันมากกว่า
- ข้อดี ทำให้การประหยัดต้นทุน 2 ด้าน คือ ด้านต้นทุนเวลา ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร หรือ ธนาคารที่ต้องการโอนเงิน และด้านต้นทุนการทำ Transaction บนมือถือ และการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นการบริหารจัดการเงินได้อีกรูปแบบหนึ่ง
- ส่วนข้อเสียคือการใช้งานยากของ Interface ต่างๆ เช่น การเข้าระบบ หรือการใส่รหัสผ่าน ซึ่ง Mobile Banking ที่ตอบโจทย์ควรมีการใช้งานที่ง่าย สะดวกในการใช้ มากกว่าความซับซ้อนทางด้านระบบ
- เลือกใช้ K mobile Banking Plus เพราะเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยเป็นระยะเวลานาน รวมทั้งครอบครัวใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นส่วนใหญ่ และ User Interface ของ K mobile Banking Plus ดีมาก โดยเฉพาะการจัดวาง lay out ของ Application ที่ใช้งานง่าย ซึ่งการมี User Interface ที่ดีนำไปสู่ User experience ที่ดี เช่น KTB netbank (ธนาคารกรุงไทย) มีฟังก์ชันเยอะและทำให้เกิดความสับสน ควรมีฟังก์ชันที่ชัดเจนไม่ทับซ้อนการใช้งานกันและกัน หรือ Bualuang Mbanking ที่ซื้อบริการต่างๆ ที่มีความยาวเกินไป ควรมีความกระชับและเข้าใจง่ายอย่างรวดเร็ว
- ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้ เพราะใช้ Mobile Banking ของ K mobile Banking Plus เป็นหลัก
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับ K mobile Banking Plus ซึ่งมีบัญชีของธนาคารกสิกรไทยอยู่แล้ว ก็เป็นการสมัครใช้บริการต่อยอดจากการมีบัญชีเพียงอย่างเดียว
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล (Peer to Peer)
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุดนั้น ทางด้านอารมณ์ความรู้สึก: K mobile Banking Plus มีการจัด Lay out ที่สวยงาม มีข้อความสั้น กระชับ ได้ใจความ ทำให้สะดวกในการใช้งานและรวดเร็วในการใช้บริการ อีกทั้งระบบการสแกนนิ้ว ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย สามารถยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้

- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์นั้น คือบันทึกช่วยจำ ที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการช่วยจำตามความต้องการ เช่น บันทึกช่วยจำควรสามารถบันทึกข้อมูลเลขบัญชี แต่ไม่ต้องจำจำนวนเงินเพื่อที่ครั้งอื่นๆ จะสามารถใส่ตัวเลขเพิ่มเติมได้ เพิ่มเติม KMA (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ใช้งานยากไม่มีความเป็น User friendly ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงในการใช้บริการ เพิ่มเติม SCB (ธนาคารไทยพาณิชย์) การที่ Mobile Banking มีโฆษณาแสดงตลอดเวลาทำให้เกิดความรำคาญในการเข้าระบบเพื่อใช้บริการ ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินควรทำด้วยความมีสติ ไม่ใช่มีโฆษณาตลอดเวลา ทำให้เสียสมาธิและเกิดความหงุดหงิด
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ บัตรเครดิต อยากให้ใส่ข้อมูลบัตรเครดิตใน Mobile Banking และสามารถจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตได้บน Application เช่น มี Barcode สำหรับจ่ายบัตรเครดิตบนโทรศัพท์ได้เลย ทำให้ทุกการชำระเงินเป็นเรื่องง่าย และ Wealth Management อยากให้มีการแสดงการจัดสรรสัดส่วนทางการเงินใน Port ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะแต่ละรูปแบบในการลงทุน (แสดงตัวเลือกหรือแนวทางที่ดี) รวมทั้งกองทุน มีคำแนะนำในการใช้ และการเปรียบเทียบกองทุนแต่ละกองทุนทั้งในธนาคารเดียวกันและระหว่างธนาคาร โดยให้ทำแบบ Open Architecture ส่งเสริมให้มีการซื้อขายกองทุนได้ระหว่างธนาคาร โดยเห็นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Base)
- ข้อดีทำให้สามารถจ่ายเงินได้บนโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องพกบัตร (Cardless) และสามารถจัดการการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีทางเลือกในการลงทุน รวมทั้งช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า เป็นเหมือน One-Stop-Service ให้ลูกค้าเข้าถึงกองทุนดีๆ จากบลจ.ชั้นนำ ได้ในทีเดียว

หมายเลข 2 นายสุเมธ วงศ์ชาญศิลป์ อายุ 32 ปี อาชีพ HR analyst

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะสะดวก รวดเร็ว และไม่จำเป็นต้องไปธนาคารเอง สามารถทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา โดยธนาคารที่ใช้บริการ Mobile Banking มีดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา รวมทั้งข้อมูล Real time ไม่ต้องคอยอัปเดตสมุดบัญชีหรือคอยติดตาม Statement
- ใช้ทุกวัน โดยส่วนใหญ่จะทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการโอนเงินระหว่างบุคคล
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกในการใช้งาน ไม่ต้องไปธนาคาร ทำให้สามารถรู้สถานการณ์ทางการเงินของตนเองได้ในทันที ตลอดเวลา ลดต้นทุนในการเดินทาง และลดคิวการรอคอย ในการไปทำธุรกรรมของสาขา และเพิ่มโอกาสในการขายสินค้า เนื่องจาก

ครอบครัวทำธุรกิจเกี่ยวกับรองเท้า ทำให้สามารถขายสินค้าได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมทั้งลดการรับเงินสด เมื่อทำธุรกิจและมีลูกจ้างในการรับชำระเงิน การใช้ Mobile Banking เพื่อจะได้ป้องกันการโกงของลูกจ้าง

- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความไม่เสถียรในบางครั้ง รวมทั้งความปลอดภัยควรทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจ และอาจมี Application ปลอม ซึ่งในปัจจุบัน Application ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้คนที่ไม่สนใจ เข้าใจผิดมากยิ่งขึ้น ดังนั้นต้องมีการสื่อสารให้กับลูกค้าทราบข้อมูลเสมอ รวมถึงไม่มีการสื่อสารไปถึงผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้ลดโอกาสในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในบางครั้งพนักงานธนาคารอาจมองว่ากลุ่มผู้สูงอายุคือกลุ่มที่ไม่ใช้ Mobile Banking เพราะไม่กล้า หรือไม่เข้าใจในระบบ ดังนั้นควรมีการเจาะลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุด้วย
- เลือกใช้ K mobile Banking Plus เพราะบัญชีร้านค้าส่วนใหญ่ใช้บัญชีธนาคารกสิกรไทย ซึ่งโดยปกติมักจะซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ง่ายในการซื้อและชำระสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และระบบสแกนนิ้ว เนื่องจาก K mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่มีระบบสแกนนิ้วสำหรับมือถือที่ใช้อยู่ (Bualuang Mbanking ไม่สามารถใช้ระบบสแกนนิ้วกับมือถือรุ่นนี้ได้) ทำให้รู้สึกใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถตอบโจทย์ความต้องการในการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งวิธีการใช้ในการโอนเงิน การโอนเงินของธนาคารกสิกรไทยจะสามารถคัดลอกข้อความตัวอักษรและเลขบัญชี แล้ววางลงบนช่อง ระบบจะตัดตัวอักษรให้เหลือเพียงตัวเลขอย่างเดียว เพิ่มเติม Bualuang Mbanking จะมีเข้าระบบที่ User Friendly ทำให้ใช้งานง่าย เข้าถึงการใช้งาน และมีความปลอดภัยในการใช้งาน
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ เพราะมีบัญชีธนาคารกสิกรไทยอยู่แล้ว และมีการใช้จ่ายผ่านธนาคารกสิกรไทยเป็นประจำ
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานต่างๆ และข้อดีข้อเสียของ Application
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล เป็นบุคคลภายในครอบครัว และร้านค้าออนไลน์ รวมทั้งจ่ายบิลและเติมเงิน จ่ายบัตรเครดิตผ่าน QR Code
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ ระบบการสแกนนิ้ว ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย สามารถยืนยันตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ความสะดวกในการใช้งาน การกรอกข้อมูลตัวอักษรกับตัวเลข เมื่อกรอกลงระบบจะตัดตัวอักษรให้ทันที

ทำให้ง่ายไม่ต้องเสียเวลาในการนำเลขแต่ละหลัก เพิ่มเติม Bualuang Mbanking มีการจัด Lay out ที่สวยงามมีระบบดูแล้วยสบายตา ทำให้สะดวกในการใช้งานและรวดเร็ว

- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์นั้น คือ K mobile Banking Plus จะจำกัดการใช้ในเวลา กลางคืน และจำนวนเงินที่สามารถโอนได้ รวมทั้งข้อจำกัดในการใช้ WIFI K mobile Banking Plus จะมีระบบแจ้งเตือนคอยถามทุกครั้ง ทำให้รู้สึกรำคาญ รวมทั้ง ค้นหาร้านค้า/ โปรโมชั่นต่างๆ ไม่ได้สนใจ Function นี้ทำให้รู้สึกไม่จำเป็น การค้นหาร้านค้าหรือโปรโมชั่น ต่างๆ จะหาข้อมูลผ่าน Google มากกว่าและมีไลฟ์สไตล์ที่ไม่ชอบแลก Reward เพิ่มเติม Bualuang Mbanking ในส่วนของ Reward มีลักษณะ Look and feel ที่ดูทางการเกินไป
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ ไม่จำกัดระยะเวลาการใช้ อยากให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดใดๆ การซื้อกองทุนใหม่ ให้สามารถซื้อกองทุนผ่าน Application บน โทรศัพท์มือถือได้เลย สามารถทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับกองทุนได้สมบูรณ์ภายในมือถือ และการตั้งค่าธุรกรรมต่างๆ เช่น การเพิ่มวงเงินต้องทำผ่าน Internet Banking จริงๆ ควรมี แนวทางที่สามารถความสะดวกให้แก่ลูกค้ารวมทั้ง Summary ข้อมูล โดยอยากให้ข้อมูลสรุปการใช้จ่ายให้กับลูกค้า ทำให้สามารถจัดสรรเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการปิด ปรับปรุง Application เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา ที่สำคัญสลิปรูปภาพ หลังทำธุรกรรม อยากให้มีการสร้างสรรค์จากผู้ให้บริการให้มีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมให้มีความสนุกในการทำธุรกรรม หรือมีส่วนร่วมทำธุรกรรมแต่ละครั้ง มีระบบห้ามแคปสลิป เพื่อไม่ให้เกิดการปรับแต่งสลิปในทางที่ไม่ดี หรือเกิดการนำไปหลอกลวงผู้อื่นได้
- เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือได้ตลอดเวลา ตอบโจทย์ความสะดวกสบาย ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน

หมายเลข 3 นางสาวชญากุล หาญานุวัฒน์ อายุ 26 ปี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (กระเป๋)

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะสะดวกในการติดตามเงินเข้าและเงินออก โดยเฉพาะทำ ธุรกิจส่วนตัว ทำให้มีการโอนเงินเป็นประจำวัน สามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา ซึ่งทำธุรกิจ ส่วนตัวจำเป็นต้องมีการโอนเงินเป็นประจำวัน ซึ่งการใช้ Mobile Banking จะทำให้สามารถ ทำธุรกรรมได้ง่าย เริ่มตั้งแต่ซื้อวัตถุดิบ ซึ่งสามารถทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทันที หรือการโอนเงินให้ Supplier ที่อยู่ต่างจังหวัดให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการ สะดุดจากการจ่ายค่าจ้าง เช่น ช่างเย็บอยู่ต่างจังหวัด เราสามารถส่งวัตถุดิบเพื่อให้ช่าง ดำเนินการประกอบได้ทันที และชำระเงินค่าจ้างได้ตามที่ตกลง

- ใช้ทุกวัน เป็นการโอนเงินระหว่างบุคคล แต่ไม่มีการใช้บริการพร้อมเพย์ เนื่องจากไม่มีความมั่นใจในพร้อมเพย์เลย ทำให้ไม่มีการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์โดยเด็ดขาด
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือสะดวกรวดเร็วสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่องชำระค่าใช้จ่ายทางธุรกิจได้ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ สามารถทำให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น และมีการแสดงภาพรวมของบัญชีออนไลน์ใน Application แสดงให้เห็น
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย ถึงแม้ธนาคารจะให้คำยืนยันว่ามีความปลอดภัยสูง แต่ยังมีหลายกรณีที่เกิดปัญหา ทำให้เวลาโอนเงินผ่าน Mobile Banking จะรีบโอนเงินต่อไปในบัญชีที่ไม่ได้มีการใช้ Mobile Banking เพื่อความปลอดภัยในทันที และการตั้งรหัสผ่านที่มีความซับซ้อนเกินไปของบางธนาคาร ทำให้ไม่ตอบโจทย์ความสะดวกรวดเร็ว หรือให้ใส่เฉพาะ Password อย่างเดียวไม่ต้องมีการใส่ชื่อ User รวมทั้งตัวอักษรเล็กเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุ ที่ทำให้ใช้งานได้ยากยิ่งขึ้น และ Application ปลอม ทำให้ไม่มั่นใจในการใช้ ทุกครั้งที่มีการโหลด Application จะให้พนักงานธนาคารโหลดให้เสมอ
- เลือกใช้ K mobile Banking Plus เพราะ มีการธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศค่อนข้างบ่อย ทำให้ต้องการสมัคร Paypal จึงเลือกที่จะใช้ Mobile Banking ควบคู่ไปด้วย
- ปัจจัยทำให้เลือกใช้ เพราะต้องการเปิดบัญชี Paypal และจากการอ่านรีวิวทางอินเทอร์เน็ตพบว่า คนส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้บัญชีของธนาคารกสิกรไทย
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยศึกษาจากคำแนะนำเกี่ยวกับ K mobile Banking Plus ที่คนส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล โดยเฉพาะกับ Supplier
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ ทำให้สามารถเช็คยอดเงินได้ทันที โดยไม่ต้องเสียค่า SMS ในการใช้บริการ หรือค่าเดินทางไปสาขา
- ไม่มีบริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ เนื่องจากเห็นว่าทุกการให้บริการสามารถพัฒนาต่อได้ และอาจเกิดการใช้บริการได้ในอนาคต
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ อยากให้มีบริการแจ้งรายรับรายจ่าย และการแสดงยอดเงินในการออม โดยอยากให้มีการแสดงข้อมูลค่านวนดอกเบี้ยยล่งหน้า เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการออมเงิน เช่น ถ้าฝากเงิน 1,000 บาทจะได้ 10 บาท แต่ถ้าฝากเงิน 10,000 บาท จะได้ 150 บาท เป็นต้น จะทำให้การออมเงินสูงขึ้นเรื่อยๆ
- ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีทางเลือกในการลงทุน

หมายเลข 4 นางสาวชมพูนุช พรหมพนาวลัย อายุ 29 ปี อาชีพ ค้าขาย

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ ง่ายต่อการโอนเงินเวลาซื้อของออนไลน์ ไม่ต้องไปโอนที่หน้าตู้ ATM หรือเสียค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการทำธุรกรรม ซึ่งปกติเป็นคนชอบซื้อปิ้งออนไลน์
- ใช้สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการโอนเงินระหว่างบุคคล
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ เวลาซื้อของออนไลน์ โอนเงินได้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องไปทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ การเข้า Log in ยุ่งยาก ไม่มีระบบสแกนนิ้วแล้ว Log in เลย และหน้า App ไม่สวยงาม ไม่ค่อยน่าใช้
- เลือกใช้ K mobile Banking Plus เพราะ สะดวกในการซื้อของออนไลน์ได้ง่ายขึ้น และการชำระค่าสินค้าของร้านค้าออนไลน์ส่วนใหญ่จะให้โอนเงินภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งการใช้ Mobile Banking จะทำให้เราสามารถโอนเงินได้ทันตามกำหนดเวลา
- ปัจจัยที่เลือกใช้ Mobile Banking คือ ร้านค้าออนไลน์ส่วนใหญ่ใช้บริการของ K-mobile banking plus ทำให้สามารถทำธุรกรรมร่วมกันได้ง่าย และไม่เสียค่าธรรมเนียม
- เห็นจากสื่อตามโฆษณา และทางเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำให้สมัคร
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคลหรือนิติบุคคลให้ร้านค้าออนไลน์
- บริการที่ตอบโจทยความต้องการมากที่สุด คือ โอนเงินเสร็จแล้วรูปสลิปจะบันทึกเอง ไม่ต้องกดเซฟรูปสลิป หรือแคปหน้าจออีกที ทำให้เป็นบันทึกช่วยจำสำหรับแต่ละการใช้จ่าย
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย คือ บริการคัณหาร้านค้า เพราะมีแต่ร้านที่ไม่ได้ใช้บริการ ไม่ใช้ร้านที่ตอบโจทยไลฟ์สไตล์ รวมทั้งไม่ใช้ร้านที่น่าสนใจ ทำให้ไม่ได้ใช้บริการ
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ ใช้ Application ถอนเงินสดได้หน้าตู้ โดยไม่ต้องใช้บัตร ATM เพื่อเป็นการใช้บริการ Cardless ได้อย่างครบวงจรของความง่ายในการทำธุรกรรมทางการเงิน
- ทำให้ไม่ต้องพกบัตร ATM หรือจดจำรหัส ATM

หมายเลข 5 นางสาวจุฑารัตน์ กานต์ประชา อายุ 26 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถใช้งาน ได้ตลอดเวลา เมื่อเราต้องการโอนเงินฉุกเฉินก็สามารถตอบโจทยได้
- ใช้ทุกเดือน ส่วนใหญ่ใช้ในการชำระค่าสาธารณูปโภค และจ่ายค่าที่พักทุกเดือน

- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ กรณีฉุกเฉิน สามารถทำธุรกรรมได้ทันที โดยไม่ต้องไปธนาคาร หรือหาสถานที่ตั้งของสาขาให้เสียเวลา
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย ในการใช้บริการ กลัวโดนแฮกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งมีข่าวออกมาอยู่เสมอในกรณีการโจรกรรมข้อมูลลูกค้า
- เลือกใช้ K mobile Banking Plus เพราะ เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยมานานมากแล้ว และ Application ใช้งานง่าย สะดวก
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ เพราะบัญชีเงินเดือนเป็นของธนาคารกสิกรไทย ทำให้เลือกที่จะใช้ และใช้งานอื่นๆ ต่อไปเรื่อยๆ
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยต้องโอนเงินให้เพื่อนบ่อยๆ ทำให้อยากที่จะทำธุรกรรมได้ง่ายยิ่งขึ้น และสะดวกรวดเร็ว
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ ขอ Statement ในแต่ละเดือน ทำให้เราสามารถเช็คข้อมูลการเคลื่อนไหวทางบัญชีในแต่ละเดือนได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องไปขอจากธนาคารให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ไม่บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คิดว่าทุกบริการจำเป็นหมด และสามารถจะใช้ได้ในอนาคต
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ อยากให้มีการแสดงการจัดสรรสัดส่วนทางการเงินใน Port ของผู้ใช้บริการ
- ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หมายเลข 6 นางสาวมรกต นิรันดร์นุต อายุ 27 ปี อาชีพ นักการตลาด

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ ง่ายในการใช้งาน โดยไม่ต้องไปยืนต่อแถวที่ตู้ ATM หรือไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากๆ ในการไปโอน รู้สึกมั่นใจในการโอนเงินจำนวนมากผ่าน Mobile Banking มากกว่าการพกเงินสดไปธนาคาร และสามารถตรวจสอบการใช้งานหรือการเคลื่อนไหวทางการเงินได้แบบ Real time โดยสามารถตรวจสอบบัญชีได้ทันที ถ้าเกิดกรณีโกงขึ้นคิดว่าสามารถตรวจเช็คได้ทันเวลา รวมทั้งผูกบัญชีกับ Application อื่นในการชำระเงินค่าบริการต่างๆ เช่น Grab
- ใช้ทุกวัน โดยส่วนใหญ่ไม่พกเงินสดในการดำเนินชีวิต จะเน้นการจ่ายชำระผ่าน Mobile Banking มากกว่า

- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถทำผ่านระบบออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือได้เลย ซึ่งปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมในกรณีถือเงินสดเยอะๆ และทำให้ทราบข้อมูลการเคลื่อนไหวของบัญชีแบบ Real time สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันที หากเกิดกรณีถูกทำธุรกรรมทางการเงินโดยผู้อื่น จะทำให้สามารถทราบข้อมูลและรีบระงับเหตุการณ์ได้
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ การเข้าสู่ระบบและออกจากระบบ บางครั้งการธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือหากเรามีการเข้าระบบค้างไว้ อาจไม่ปลอดภัย ในบางธนาคารจะมีการค้างการเข้าสู่ระบบไว้ในระยะเวลาสั้น อาจทำให้ไม่ปลอดภัย และการบันทึกข้อมูลเลขบัญชีที่ใช้บ่อยเป็นประจำ ควรมีการบันทึกเฉพาะเลขบัญชี ไม่ต้องมีการบันทึกจำนวนเงิน เพราะบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงการทำธุรกรรมทางการเงิน
- เลือกใช้ SCB EASY เพราะมีบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์หลายประเภท เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีฝากสะสมทรัพย์
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ เพราะมีบัญชีเงินเดือนของที่ทำงานแห่งแรกและบัญชีบัตรนิสิตเป็นของธนาคารไทยพาณิชย์ ทำให้การทำธุรกรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นกับธนาคารไทยพาณิชย์
- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สามารถเช็คยอดเงินในบัญชี หรือรู้ความเคลื่อนไหวในบัญชีได้อย่างรวดเร็ว
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล พร้อมเพย์ และค่าโทรศัพท์ Rabbit line pay
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ แชร่รูปสลิปการทำธุรกรรมต่างๆ ลงในคลังรูปภาพทันที ทำให้มีหลักฐานในการโอนเงินและสามารถเช็คความถูกต้องได้ และทำให้ทราบข้อมูลการเคลื่อนไหวของบัญชีแบบ Real time ที่สามารถเช็คข้อมูลได้แบบทันทีทั่วทั้ง การแสดงยอดบัตรเครดิต และมีการบอกรายละเอียดของการใช้จ่ายบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ สถานที่ท่องเที่ยวและค้นหาร้านอาหาร เพราะปกติจะค้นหาข้อมูลผ่าน Google มากกว่าตาม Application ต่างๆ รวมทั้งการค้นหาผ่าน Google จะได้ข้อมูลที่หลากหลายในแต่ละแง่มุม รวมทั้งความคิดเห็นต่างๆ และการส่ง E-mail ระบบการแจ้งเตือนเข้าสู่ Application จะถูกส่งเข้า E-mail ทุกครั้งที่ทำงานใช้งาน ทำให้เกิด E-mail จำนวนมากในแต่ละวัน เพียงแค่เข้าสู่ระบบ ดังนั้นควรมีแนวทางการส่งข้อมูลอาจรวมเป็นรายวันแทน
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ โปรโมชั่น ควรให้มีการแสดงบนหน้าจอ โปรโมชั่นหนึ่งที่สามารถซื้อใน Application ได้เลย เช่น ธนาคารออกโปรโมชั่นลดราคาตั๋วเครื่องบิน ควรมีการ

เชื่อมต่อข้อมูลเพื่อซื้อสินค้าพร้อมส่วนลดได้เลย และไม่เสียค่าธรรมเนียม การยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคาร เพื่อให้เกิดความสะดวกในการโอนย้ายเงินแต่ละแหล่งได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมทั้งInterface ที่ทันสมัย การทำ Application ให้มีความเข้าใจง่าย ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ต้องเยอะเกิ่นไป ข้อความสั้น กระชับ ได้ใจความในการทำธุรกรรมประเภทนั้นๆ เพื่อตอบโจทย์ความรวดเร็วในการใช้งาน และระบบการสแกนนิ้ว ให้มีความซับซ้อนมากกว่านี้ เนื่องจากสามารถเข้าระบบได้ง่ายเกินไป ในกรณีที่โทรศัพท์มือถือถูกโจรกรรม อาจถูกเปลี่ยนข้อมูลลายนิ้วมือ นำไปสู่ความสามารถในการเข้าใช้ Application ได้ง่ายขึ้น

- ทำให้ง่ายในการใช้งาน สะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตในปัจจุบันที่มีความเร่งรีบ และทันสมัย

หมายเลข 7 นางสาวณิชน อัสวประเสริฐ อายุ 26 ปี อาชีพ ขายสินค้าออนไลน์

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะสะดวกสบาย ง่าย ไม่ต้องไปที่ตู้ หรือยื่นต่อแถว และความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ทำให้ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากๆ รวมทั้งสามารถเช็คข้อมูลทางการเงินได้ทันที หรือสามารถตรวจสอบได้แบบ Realtime
- ใช้ทุกวัน ส่วนใหญ่ใช้การโอนเงินระหว่างบุคคล การจ่ายบิลผ่านระบบ Airpay ที่ต้องจ่ายเงิน 4 ขั้นตอน
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกสบาย ไม่ต้องเสียต้นทุนในการเดินทาง สามารถเช็คข้อมูลและทำธุรกรรมตลอดเวลา และReward ให้ส่วนลดในการสินค้าและบริการ เช่น การแลกรับเบอร์เกอร์ฟรี
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความซับซ้อนของ Application ที่มีความทับซ้อนกันของบริการ ทำให้เกิดความยากในการใช้ และไม่ควรมีการค้นหาข้อมูลอื่นนอกเหนือจากการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งความไม่ปลอดภัยในการเข้าระบบผ่านการสแกนนิ้ว
- เลือกใช้ SCB EASY เพราะ เคยขายสินค้าออนไลน์แล้วลูกค้าไม่มีบัญชีของธนาคารตามที่เราให้ไว้ ทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียม ซึ่งลูกค้าที่มาซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารไทยพาณิชย์
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ เพราะ บัญชีเงินเดือน และผูกบัญชีกับพร้อมเพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์
- ศึกษาหาข้อมูลจากเพื่อน โดยได้รับคำแนะนำจากเพื่อน

- ธุรกิจทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ เชื้อคยอดเงินในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง และการบริจาคแต่ละโครงการ
- บริการที่ตอบโจทยความต้องการมากที่สุด คือ การเช็คความเคลื่อนไหวของรายการบัญชี สามารถทำได้ทันทีตลอดเวลาแบบ Realtime และการบริจาคโครงการต่างๆ ที่สามารถร่วมบริจาคได้หลายโครงการ และมั่นใจที่จะบริจาค ไม่ถูกหลอกให้บริจาคในโครงการที่ไม่เป็นจริง เพิ่มเติม K mobile Banking Plus รูปแบบของ Application สีสวย มีสี 3 โทน และข้อความกระชับชัดเจน เข้าใจง่าย
- ไม่มีบริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย เพราะสนใจเฉพาะสิ่งที่ใช้บริการเท่านั้น
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ QR Code สำหรับการขายของออนไลน์ โดยการส่ง QR code ให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าโอนเงินผ่านระบบได้ทันที ด้าน User Interface รูปแบบตัวอักษรที่สามารถตอบโจทยลูกค้ากลุ่มผู้สูงวัย เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยตัวอักษรขนาดใหญ่ และสีชัดเจนตัดกับพื้นหลัง ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้สูงอายุและความชัดเจนของบริการ ไม่ทับซ้อนกัน โดยบริการที่คลุมเครือจะสร้างความสับสนให้แก่ผู้ใช้บริการ
- เพื่อให้ลูกค้าสามารถโอนเงินผ่านระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น และสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ คือ กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพทางการเงิน ซึ่งจะช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจของธนาคารต่อไป

หมายเลข 8 นางสาวกัณฑ์ชนก วังเสาวภาค อายุ 26 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ต้องเดินทางไปธนาคารให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ใช้ทุกวันเนื่องจากส่วนใหญ่ซื้อปิ้งออนไลน์ทำให้ต้องทำธุรกรรมทางการเงินเป็นประจำ และส่วนตัวทำงานอยู่บริษัทที่ทำ Application Shopping Online ทำให้มั่นใจในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application Shopping Online
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกในการทำธุรกรรม ไม่ต้องเสียต้นทุนในการเดินทาง ไปธนาคาร รวมทั้งเสียเวลาในการหาสาขาที่ทำการ สามารถเช็คข้อมูลและทำธุรกรรมตลอดเวลา
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย มีความกังวลในด้านความปลอดภัยอยู่บ้าง แต่ก็ยังไม่เคยเจอเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการโจรกรรมข้อมูล หรือสร้างความเสียหายให้กับเงินของตนเอง

- เลือกใช้ SCB EASY เพราะมีบัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ มาเป็นระยะเวลานานมีบัญชีตั้งแต่เด็ก ซึ่งครอบครัวส่วนใหญ่เปิดบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์ คิดว่าคนรุ่นเก่าจะนิยมเปิดบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน และลงทะเบียนบัญชีพร้อมเพย์กับธนาคารไทยพาณิชย์
- ศึกษาหาข้อมูลเอง เนื่องจากไม่อยากเสียเวลาที่ต้องไปโอนเงินผ่านตู้ ATM (Automatic Teller Machine) วันละหลายๆ รอบ
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ การโอนเงิน โดยเฉพาะการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น โอนเงินเพื่อจ่ายเงินในการซื้อปิ้ง เพิ่มเติม Citybank มีบริการในการตรวจสอบข้อมูล เช่น การ Check Point ในแต่ละรอบปี มีการนำเสนอโปรโมชั่นต่างๆ
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ การเช็คความเคลื่อนไหวของรายการบัญชี สามารถเช็คความเคลื่อนไหวทางบัญชีทันทีหลังจากทำธุรกรรมนั้นเรียบร้อยแล้ว และการโอนเงินออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในการเดินทางและเวลา
- ไม่มีบริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ เพราะสนใจเฉพาะสิ่งที่ใช้บริการเท่านั้น
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ การออมเงินโดยอยากมี Function ในการออมเงินให้สำหรับแต่ละบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีการวางแผนทางการเงิน ทำให้เกิดการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ และการโอนเงินระหว่างประเทศ เพื่อให้ง่ายต่อการทำธุรกรรมออนไลน์ทั่วโลก
- เพื่อให้ผู้ใช้เงินมีการวางแผนทางการเงินล่วงหน้า รู้จักการออมมากยิ่งขึ้น และสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ทั่วโลก

หมายเลข 9 นางธิดารัตน์ จระะ อายุ 36 ปี อาชีพ ครูสอนบัลเล่ต์

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ ชอบซื้อสินค้าออนไลน์ เน้นประเภทสินค้าแม่และเด็ก เวลาจ่ายเงินค่าสินค้าจะนิยมจ่ายผ่าน Mobile Banking มากกว่าการใช้บัตรเครดิต เนื่องจากบัตรเครดิตมีความเสี่ยงกว่าและค่าใช้จ่ายผ่านการโอนเงิน Mobile Banking เห็นความเคลื่อนไหวของเงินและมั่นใจมากกว่า รวมทั้งการจ่ายบิลค่าสาธารณูปโภคทุกเดือน เนื่องจากสามารถจ่ายได้ทุกอย่าง
- ใช้บริการ Mobile Banking ทุกวัน ในการเช็คยอดเงิน และการโอนเงิน เนื่องจากใช้สะดวกรวดเร็ว และไม่ต้องรอคิวในธนาคารที่มีระยะเวลานาน
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกสบาย เน้นความรวดเร็ว ซึ่งสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตที่เน้นความรวดเร็วในชีวิตประจำวัน

- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความง่ายในการใช้บริการทำให้การโอนเงินสำหรับการซื้อสินค้าออนไลน์ง่ายขึ้น อาจจะมีระบบการตรวจสอบมากยิ่งขึ้น
- เลือกใช้ SCB EASY เนื่องจากบัญชีใช้จ่ายหลักเป็นของธนาคารไทยพาณิชย์และเลือกใช้ Mobile Banking เนื่องจากสะดวกใช้งานง่าย
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีไทยพาณิชย์เป็นบัญชีใช้จ่ายและมีการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ด้วย เช่น บัตรเครดิต
- ได้รับข้อมูลจากสื่อทางโทรทัศน์ และพนักงานของธนาคาร รวมทั้งมีคนในครอบครัวใช้บริการอยู่ทำให้กล้าที่จะใช้งานมากยิ่งขึ้น
- ธุรกิจทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ การโอนเงินและจ่ายค่าสาธารณูปโภค
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ การโอนเงินผ่านระบบรหัสผ่านของบริษัทผู้ขายสินค้า ซึ่งมีระบบการจ่ายที่ง่าย สามารถนำรหัสมาจ่ายบัตรได้ทันที และสะดวก เข้าใจง่าย
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ ค้นหาร้านค้า เพราะคิดว่าการหาสถานที่เที่ยวเราสามารถหาได้เองจากรีวิวตาม Social Media ต่างๆ ซึ่งการค้นหาสถานที่เที่ยวจากหลายๆ รีวิวจะทำให้เรามั่นใจในการเลือกมากกว่าข้อมูลจากแหล่งเดียว
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ การแสดงสัดส่วนการใช้เงินและการลงทุนในทุกๆ บัญชีและกองทุนต่างๆ ให้เห็นถึงสถานะทางการเงินของเราและมีการช่วยในการบริหารจัดการเงิน (Wealth Management) ให้มีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถบริหารจัดการการเงินได้ง่าย
- การแสดงข้อมูลการใช้เงินหรือสัดส่วนเงินที่เรามี ทำให้สามารถบริหารจัดการการใช้รายรับและรายจ่ายได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยบริหารจัดการเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หมายเลข 10 นางสาวภคพร เปลี่ยนไฟโรจน์ อายุ 25 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวก รวดเร็ว สามารถเช็คยอดเงินคงเหลือหรือการเคลื่อนไหวทางบัญชีได้ทันที และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทันทีที่ต้องการ โดยเฉพาะกรณีเร่งด่วนที่ไม่สามารถเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาได้ และมีโปรโมชั่นต่างๆ ในกรณีชำระผ่าน Application
- ใช้ทุกวัน ในการเช็คยอดเงิน และการโอนเงินชำระสินค้าในงาน Event ต่างๆ ทำให้สะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า

- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกสบาย รวดเร็ว ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา และโปรโมชั่นต่างๆ โดยเฉพาะการชำระเงินผ่าน Application ในงานช้อปปิ้งต่างๆ
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ระบบความปลอดภัยในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่เลือกใช้เพราะส่วนใหญ่ทำธุรกรรมที่ปริมาณเงินไม่สูงเลยไม่กังวล แต่กรณีที่ทำธุรกรรมที่ปริมาณเงินสูง ควรมีระบบแจ้งเตือน
- เลือกใช้ SCB EASY เพราะมีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์อยู่แล้ว และชอบช้อปปิ้งตามงาน Event ซึ่งโปรโมชั่นตามงานต่างๆ ให้ส่วนลดในการชำระเงิน เช่น Zaap on sale มีโปรโมชั่นลด 10% ในกรณีชำระเงินผ่าน SCB EASY ซึ่งทำให้การซื้อสินค้าภายในงานง่ายและสะดวก อีกทั้งยังได้ส่วนลดจากร้านค้า ทำให้รู้สึกคุ้มค่าในการใช้งาน
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ ส่วนลดจากงาน Event ต่างๆ
- ศึกษาหาข้อมูลเอง และโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในงาน Event
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ การโอนเงินและจ่ายค่าบัตรเครดิต
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ การโอนเงินแล้วได้ส่วนลดในการชำระสินค้า คิดว่าทำให้การโอนเงินเป็นเรื่องง่ายและคุ้มค่าอีกด้วย
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ ค้นหาร้านค้า เพราะคิดว่าเวลาหาข้อมูลจะหาจากเว็บไซต์อื่นมากกว่า เพื่อให้เห็นความคิดเห็นของคนอื่นๆ
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ อยากให้มีระบบแจ้งเตือนโปรโมชั่นต่างๆ ผ่าน Application ทำให้เราสามารถจัดสรรเงินในการชำระสินค้าได้อย่างเหมาะสม และ แสดงข้อมูลการใช้จ่ายเงินเป็นรูปแบบกราฟ ให้เห็นสัดส่วนการใช้เงิน รวมทั้งมีข้อเสนอแนะการออมต่างๆ ให้สามารถบริหารจัดการเงินได้ดียิ่งขึ้น
- ทำให้สามารถบริหารจัดการการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเลข 11 นางสาววิริญญา ขจรไชยกุล อายุ 28 ปี อาชีพ HR analyst

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวกสบาย ง่าย รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปธนาคารให้เสียเวลาในการเดินทาง
- 5 วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการโอนเงิน จ่ายค่าบัตรเครดิต การซื้อขายกองทุน เช็คราคาแต่ละวันของ Port การลงทุนของตนเอง
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ ทำให้รู้สถานะทางการเงินของตัวเอง และสามารถซื้อขายออนไลน์ได้ง่าย เพียงปลายนิ้ว

- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย ในกรณีโทรศัพท์มือถือหาย จะทำให้สามารถถูกโจรกรรมข้อมูลได้ แต่ในด้านความปลอดภัยด้าน Application รู้สึกเชื่อมั่นในระบบ
- เลือกใช้ Bualuang mbanking เพราะ เป็นธนาคารหลักที่ใช้จ่ายเป็นประจำ ทำให้ง่ายในการใช้บริการ และ User Interface นำใช้งาน และใช้งานได้ง่าย
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับ Mobile Banking ของธนาคารนี้
- ธุรกิจทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล และดู Port การลงทุนของตนเอง โดยส่วนใหญ่มีความสนใจในการลงทุนกับกองทุนของธนาคารกรุงเทพ
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ ใช้งานง่าย เช่น แสดงบัญชีที่เรามีได้ในหน้าแรกเลย ซึ่งแตกต่างจาก KMA (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ที่ต้องเข้าบริการโอนเงิน ถึงเห็นข้อมูลบัญชี ซึ่งรู้สึกซับซ้อน และเสียเวลา และกองทุน การซื้อขายกองทุนของธนาคารกรุงเทพจะมีการบอกรายละเอียดการซื้อขาย แต่การแสดงยอดกำไรขาดทุนเป็นยอดเงิน ทำให้ไม่เห็นภาพรวมของการลงทุน ในส่วนของ SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) จะแสดงเป็น% การลงทุน (กำไรขาดทุน) ทำให้เห็นข้อมูลชัดเจน
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ พร้อมเพย์ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินผ่านธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เช่น โอนเงินเกิน 5,000 บาท เสียค่าธรรมเนียม 2 บาท และ Reward ไม่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ เนื่องจากเป็นreward ที่ไม่น่าสนใจ ไม่ได้ใช้เป็นประจำหรือไม่เป็นที่นิยม
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ กองทุนรวม อยากให้มีข้อมูลแสดง% (กำไรขาดทุน) และกราฟแสดงผลความเคลื่อนไหวที่ผ่านมา เพื่อดูแนวโน้มของการลงทุนและเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุนได้มากยิ่งขึ้น และค่าธรรมเนียมพร้อมเพย์ อยากให้มีการยกเว้นการเสียค่าธรรมเนียมในส่วนนี้ เพื่อให้ง่ายในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคาร รวมทั้งระบบการแจ้งเตือนเงินเข้าหรือออก อยากมีระบบการแจ้งเตือนเงินเข้าและออก โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียม โดยปกติจะเสียค่า SMS ในการแจ้งยอดทุกเดือน
- ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างธนาคารเป็นไปได้ง่ายขึ้นรวมทั้งทราบการเคลื่อนไหวทางการเงินบัญชีตลอดเวลา โดยไม่ต้องเปิด Application

หมายเลข 12 นายบดินทร์ แสงศรีจันทร์ อายุ 29 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวกสบายในการใช้งาน ซึ่ง Mobile Banking ทำได้ทุกอย่างผ่านมือของเรา (นิ้วมือ) ทุกวันนี้โทรศัพท์มือถือเป็นทุกอย่างให้กับเราตามที่ต้องการ เช่น โทรศัพท์มือถือ เครื่องคิดเลข ธนาคาร คอนเสิร์ต คาราโอเกะ เป็นต้น
- ทุกวัน วันละ 3 ครั้ง ส่วนใหญ่จะติดตามข้อมูลทางด้านกองทุน เช่น เช็คข้อมูลการขึ้นลงของกองทุน การจ่ายบัตรเครดิต และการโอนเงิน
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกและปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยโดยระบบ OTP ซึ่งดีกว่าการที่ต้องถือเงินสดจำนวนเยอะไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร โดยความเป็นคนรุ่นใหม่ไม่กลัวการใช้เทคโนโลยี ทำให้การทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างมั่นใจ หากเกิดบริการไหนที่ดูไม่ปลอดภัยก็จะไม่คลิกเข้าไปใช้บริการ ซึ่งสิ่งนี้เราสามารถระมัดระวังด้วยตนเองได้ และสามารถควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก Mobile Banking ได้ด้วยตัวเราเอง
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ การ Error ของ Application ที่เกิดขึ้นบางครั้งในการใช้งาน แต่ไม่ได้เป็นปัญหาในการใช้งานเท่าไร คิดว่าเป็นการพัฒนาปรับปรุงของ Application
- เลือกใช้ Bualuang mbanking เพราะมีบัญชีของธนาคารกรุงเทพ และง่ายในการใช้งาน ไม่เคยใช้ของธนาคารอื่นเลย
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน ทำให้มีการใช้จ่ายบนธนาคารกรุงเทพนี้เป็นหลัก
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ศึกษาหาข้อมูลและลองทดลองดูด้วยตนเองทุกอย่าง คิดว่าไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่สาขา ทำให้ง่ายในการใช้งาน
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ จ่ายบัตรเครดิต จะผูกบัญชีกับ Mobile Banking ไว้ โดยการใช้จ่ายจะไม่พกเงินสด โดยถ้าไปใช้จ่ายในร้านค้าที่มี QR Code ก็จ่ายผ่าน QR Code แต่หากใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว จะจ่ายชำระยอดบัตรเครดิตทันที ทำให้วงเงินบัตรเครดิตลดลง
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ วิธีการใช้งานง่าย ตอบโจทย์ความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น จ่ายบัตรเครดิต จะผูกบัญชีกับ Mobile Banking ไว้ โดยการใช้จ่ายจะไม่พกเงินสด โดยถ้าไปใช้จ่ายในร้านค้าที่มี QR Code ก็จ่ายผ่าน QR Code แต่หากใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว จะจ่ายชำระยอดบัตรเครดิตทันที ทำให้วงเงินบัตรเครดิตลดลง
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ บริการอายัดเช็ค ปกติไม่ได้ใช้งาน Function นี้ ทำให้รู้สึกถึงความไม่จำเป็นที่ต้องมี

- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ อยากให้มีการแสดงการจัดสรรสัดส่วนทางการเงินใน Port ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะแต่ละรูปแบบในการลงทุน (แสดงตัวเลือกหรือแนวทางที่ดี)
- ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีทางเลือกในการลงทุน

หมายเลข 13 นางสาวปรารถนา บัวรอด อายุ 25 ปี อาชีพ HR analyst

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ เป็นคนชอบช้อปปิ้งออนไลน์ โดยเฉพาะการไลฟ์สดขายเสื้อผ้า ทาง Facebook ทำให้ต้องรีบโอนเงินให้ทันเวลา เพื่อให้สามารถซื้อสินค้าได้ทันที โดยปกติจะซื้อสินค้าออนไลน์ 2 ครั้งต่อเดือน
- 3 วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการโอนเงินระหว่างบุคคล เนื่องจากส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าออนไลน์ระหว่างบุคคล ทำให้โอนเงินได้ง่าย และ การจ่ายบัตรเครดิตในแต่ละเดือน รวมทั้งการเช็คข้อมูลกองทุนของตนเองในแต่ละเดือน
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกในการโอนเงินซื้อขายสินค้า และการเช็คยอดบัตรเครดิต ทำให้ทราบข้อมูลการใช้เงินได้ทันที
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ หากทำธุรกรรมผิดพลาด การระงับการทำธุรกรรมต้องโทรเข้า Call Center ทำให้ใช้เวลานาน ซึ่งกรณีที่เกิดขึ้นที่สาขา สามารถระงับธุรกรรมนั้นได้ทันที
- เลือกใช้ Bualuang mbanking เพราะ ใช้งานง่าย รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ และรูปแบบของ Application สวย น่าใช้งาน ทำให้เป็นแรงจูงใจให้เราในการใช้งานได้
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ เป็นบัญชีเงินเดือน ทำให้การใช้จ่ายหลักอยู่ที่บัญชีธนาคารกรุงเทพ
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และมีพนักงานมาช่วยแนะนำ ทำให้มั่นใจในการใช้งานมากยิ่งขึ้น
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ รู้ความเคลื่อนไหวข้อมูลทางบัญชีและบัตรเครดิต เช่น เคยซื้อโทรศัพท์มือถือแล้วพนักงานแจ้งว่าบัตรเครดิตไม่สามารถชำระได้ ภายหลังเช็คยอดปรากฏว่ายอดเงินถูกชำระด้วยบัตรเครดิตแล้ว
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ Reward ที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการใช้จ่าย โดยควรมี Reward ที่เป็นไปตามการใช้จ่ายของลูกค้ามากกว่า Reward ที่เกิดจากความต้องการของธนาคาร

- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ บัตรเครดิต อยากให้ใส่ข้อมูลบัตรเครดิตใน Mobile Banking และแจ้งโปรโมชั่นบัตรเครดิตได้เลย
- ทำให้สามารถใช้งานบัตรเครดิตได้มีสิทธิประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพิ่มคุณค่าให้กับการใช้จ่ายของผู้บริโภค

หมายเลข 14 นางสาวณาลิสา ฤทธิธรรมกุล อายุ 32 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวกในการใช้งาน เวลาที่จะไปชำระค่าสินค้าและบริการ หรือค่าสาธารณูปโภคต่างๆ สามารถชำระได้ภายในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งไม่ต้องเสียค่าเดินทางในการไปสาขาหรือการไปเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ใช้ 4 – 5 วันต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการการซื้อขายกองทุน (ดูข้อมูล NAV ของกองทุน) การชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพียงผ่านโทรศัพท์มือถือเครื่องเดียว ทำธุรกรรมได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ระบบ Error ของ Application ทำให้การใช้งานค่อนข้างติดขัดในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง หรือในกรณีเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถทำธุรกรรมได้ หรือทำธุรกรรมได้ล่าช้า และระบบสแกนนิ้วลายนิ้วมือ ที่ไม่สามารถใช้งานได้กับมือถือทุกรุ่น
- เลือกใช้ Bualuang mbanking เพราะเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ทำให้อยากที่จะใช้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชำนาญในการใช้ เมื่อเกิดปัญหาจะได้ให้ข้อมูลกับลูกค้าได้
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือนที่ทำงานแรกใช้ของธนาคารกรุงเทพ
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับ Mobile Banking
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ การโอนเงินและชำระเงินค่าสาธารณูปโภค การซื้อขายกองทุน
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ กองทุน สามารถซื้อขายกองทุนผ่าน Mobile Banking ทำให้สามารถทำธุรกรรมในวันหยุดได้ด้วยตัวเอง
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ คิดว่าไม่มีอะไรที่ไม่จำเป็น อยู่ที่ว่าเราใช้บ่อยหรือไม่บ่อยดีกว่า และในอนาคตเราอาจใช้บริการสิ่งนั้นก็ได้
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ การลงทุน อยากให้การทำธุรกรรมเกี่ยวกับกองทุนให้สมบูรณ์ เช่น สามารถซื้อกองทุนในครั้งแรกได้ผ่าน Mobile Banking ได้เลย

- ทำให้สามารถจัดสรรการบริหารจัดการเงินใน Port ของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หมายเลข 15 นางสาวชลทิพย์ สัญชัยศิริกุล อายุ 28 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวก สามารถทำธุรกรรมง่ายเพียงปลายนิ้ว ไม่ต้องไปธนาคารหรือต่อคิวให้เสียเวลา
- ใช้บริการทุกวัน โดยส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินด้วยการโอนเงินระหว่างบุคคล (Peer to Peer)
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวกและง่าย โดยปกติเป็นคนค่อนข้างสบาย ชิลๆ ทำให้การใช้งาน Mobile Banking เป็น Application ที่ตอบโจทย์ และการจัดเก็บข้อมูล สามารถจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของตนเองได้ รู้ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นทางการบัญชี
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ การ Error ของ Application ในการเข้าระบบหรือเข้าใช้บริการ ทำให้เสียเวลาในการรอในการทำธุรกรรมบางครั้ง
- เลือกใช้ Bualuang mbanking เพราะเป็นลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ซึ่งทำให้เลือกใช้ Mobile Banking ของที่นี่เป็นที่แรก
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน ทำให้การทำธุรกรรมหลักๆ อยู่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ
- ศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง เพราะเป็นคนรุ่นใหม่ทำให้สามารถศึกษาหาข้อมูลได้ง่าย และเรียนรู้การใช้งานตามสื่อต่างๆ ได้
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ซึ่ง Mobile Banking สามารถโอนเงินไปต่างจังหวัด ฟรี 5 ครั้ง
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ B merchant ที่ยังไม่สมบูรณ์แบบ ซึ่งใช้สำหรับการชำระเงินให้กับร้านค้าที่มี B merchant ทำให้สามารถชำระเงินได้ง่ายมากขึ้น (ตอบโจทย์ร้านค้าที่ผูกพร้อมเพย์กับธนาคาร ใช้ในกรณีที่เจ้าของร้านไม่ได้อยู่ร้านค้าด้วยตนเอง)
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ จ่ายค่าสาธารณูปโภคครบวงจร เพิ่มบริการในการรับชำระ ค่า น้ำ ค่าไฟฟ้า ค่า Easypass
- ทำให้สามารถจ่ายเงินได้บนโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องพกบัตร (Cardless)

หมายเลข 16 นางสาวสุวิจนา ไชยเสนา อายุ 28 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องไปต่อแถวที่ธนาคาร ทำให้เสียเวลาและเกิดความเบื่อหน่ายในการทำธุรกรรม รวมทั้งลดต้นทุน (ค่าใช้จ่าย) ในการเดินทางไปสาขาที่ทำการธนาคาร
- เดือนละประมาณ 4 ครั้ง ส่วนใหญ่ธุรกรรมที่ใช้ คือ การโอนเงิน เนื่องจากมีพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นประจำ เนื่องจากไม่ต้องไปห้าง เน้นความสะดวก รวดเร็ว
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สามารถเช็คยอดเงินได้อย่างรวดเร็ว และจ่ายค่าบัตรเครดิตได้โดยไม่ต้องไปต่อแถวที่ธนาคาร โอนเงินซื้อของออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ Application ธนาคารมีเมนูไม่ตอบสนองต่อความต้องการใช้งาน บางเมนูซ้ำกัน แล้วมักมีปัญหา Error (เช่น Log in แล้วไม่สามารถเข้าต่อได้ ค้างอยู่หน้า Log in) เวลาเข้าใช้งาน Application แล้วช้า ไม่สะดวกรวดเร็ว
- เลือกใช้ KTB Netbank เพราะ สะดวกในการโอนเงินจากบัญชีเงินเดือนไปบัญชีต่างๆ เพื่อจ่ายบัตรเครดิตโดยไม่ต้องไปกดที่ตู้หรือทำธุรกรรมที่สาขา
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือนเป็นของธนาคารกรุงไทย ถึงเวลาสิ้นเดือนสามารถโอนเงิน และจ่ายค่าบัตรเครดิตได้โดยไม่ต้องไปกดเงินที่ตู้ธนาคาร
- เจ้าหน้าที่ธนาคารชักชวนให้ใช้ Mobile Banking เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สามารถเช็คยอดเงินในบัญชี หรือรู้ความเคลื่อนไหวในบัญชีได้อย่างรวดเร็ว
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินจากบัญชีเงินเดือนไปธนาคารอื่น
- บริการที่ตอบโจทยความต้องการมากที่สุด คือ โอนเงินและจ่ายบัตรเครดิตของ KTC เนื่องจากเป็นบัญชีเงินเดือนทำให้ต้องมีการกระจ่ายเงินออกไปในบัญชีต่างๆ รวมทั้งเป็นลูกค้าบัตรเครดิตของ KTC ในเครือธนาคารกรุงไทย ทำให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้สามารถจ่ายบัตรเครดิตได้ง่าย และไม่เสียค่าธรรมเนียม
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย คือ บริการสั่งซื้อธนบัตร เนื่องจากเป็นบริการที่ไม่ได้ใช้เป็นประจำ ทำให้รู้สึกไม่ตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งนี้ หากธนาคารมีระบบการเลือกบริการใน Mobile Banking ที่ตอบโจทยตนเองก็จะทำให้การใช้ Application ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น เช่น สามารถเลือก Function ที่ตอบสนองตนเองได้ตามความต้องการ เหมือนการจัด Port ของตนเอง
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ อยากให้เพิ่มบริการกดเงินสดที่ตู้ได้โดยไม่ต้องใช้บัตร (Cardless) โดยใช้ QR Code จากใน Application เพื่อกดเงินสด และ ลดความยากในการ

ใช้งาน มีเมนูการให้บริการที่ซับซ้อน ทำให้บางครั้งเกิดความสับสนและไม่กล้าเลือกที่จะใช้บริการนั้น

- ไม่ต้องพกบัตร ATM ไปกดเงินหน้าตู้ เพียงแค่มีโทรศัพท์ก็สามารถกดเงินได้ และตอบโจทย์กรณีที่เปิดบัญชีกับธนาคารแต่ไม่เปิดบัตร Debit ของธนาคาร ซึ่งบัญชีในรูปแบบนี้จะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า

หมายเลข 17 นางสาวกนกกาญจน์ เจริญคำ อายุ 27 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สมัยใช้งานได้ง่าย และสะดวกในการทำธุรกรรม รวมทั้งยังทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ใช้บริการ 4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ ทำให้การใช้ชีวิตสะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Smartphone ไม่ต้องเสียเวลาในการไปธนาคารในช่วงสิ้นเดือน เพราะช่วงสิ้นเดือนคนเยอะ
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ เมนูซับซ้อนทำให้การใช้ไม่สะดวก เกิดความสับสนในการใช้งานบางเมนูที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น บางเมนูสามารถเข้าใช้บริการได้หลายรูปแบบ ทั้งที่ควรจะมีแค่แบบเดียวเพื่อความชัดเจน
- เลือกใช้ KTB Netbank เพราะสะดวกในการทำธุรกรรมช่วงสิ้นเดือน ไม่ต้องไปรอคิวที่ธนาคาร ไม่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ ใช้บัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารนี้ ทำให้เช็คยอดเงินเข้า-ออกได้สะดวก ได้ทราบการเคลื่อนไหวทางด้านบัญชีตลอดเวลา
- เจ้าหน้าที่ธนาคารสมัครให้ เนื่องจากบัญชีเงินเดือนผูกกับธนาคารกรุงไทย ทำให้มีพนักงานมาแนะนำถึงความจำเป็นและความสะดวกในการใช้งานให้แก่พนักงานในบริษัท
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ จ่ายค่าสาธารณูปโภค และจ่ายค่าบัตรเครดิต เนื่องจากมีเงินหมุนเวียนในบัญชีเงินเดือนทำให้สามารถจ่ายค่าสาธารณูปโภค และจ่ายค่าบัตรเครดิตได้ง่าย
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ สามารถเช็คยอดเงินเข้าและเงินออก (การเคลื่อนไหวของบัญชี) ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งช่วยให้สามารถทำธุรกรรมอื่นๆ ต่อเนื่องไปได้ และดู Statement ย้อนหลังได้
- ไม่มีบริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ เพราะ คิดว่าทุกบริการที่เกิดขึ้นสามารถเป็นตัวเลือกให้สามารถใช้ได้ในอนาคต ถึงแม้บางอย่างจะยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการในปัจจุบัน

- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม นั้น คิดว่า ณ ปัจจุบันเพียงพอแล้ว

หมายเลข 18 นางปรีดาวรรณ สายศิลป์ อายุ 42 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เนื่องจากประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นประจำ (บ่อยครั้ง) จึงเลือกใช้ Mobile Banking เพื่อความสะดวกในการทำ Transaction ต่างๆ กับลูกค้าจำนวนมาก โดยไม่ต้องไปธนาคารหรือหาตู้ ATM เวลาลูกค้าโอนเงินมาก็เช็คได้เลย
- ความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking คือ ใช้ทุกวัน
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สามารถโอนเงินและชำระค่าบัตรเครดิตได้เลย และเช็คยอดเงินได้รวดเร็ว โดยเฉพาะรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำให้ลูกค้าได้ทันที
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ การเข้า Log in ยุ่งยาก ไม่มีระบบสแกนนิ้วแล้ว Log in เลย
- เลือกใช้ KTB Netbank เพราะสะดวกในการทำธุรกรรมได้ทันที ไม่ต้องหาตู้ ATM
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือนของธนาคารนี้ สามารถตรวจเช็คเงินเดือนได้ว่าเหลือเท่าไร
- จากเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นคนแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการ Mobile Banking
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ จ่ายค่าสาธารณูปโภค และจ่ายค่าบัตรเครดิต
- บริการที่ตอบโจทยความต้องการมากที่สุด คือ สามารถเช็คยอดเงินและดู Statement ย้อนหลังได้
- ไม่มีบริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย เพราะ คิดว่าในอนาคตจะเลือกใช้บริการอื่นๆ ต่อไป
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ เพิ่มระบบ Log in ด้วยการสแกนนิ้ว หรือสแกนหน้า เพื่อง่ายต่อการใช้งาน สามารถเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบได้อีกรูปแบบหนึ่ง
- ทำให้ง่ายต่อการเข้าระบบ และยืนยันตัวบุคคลผู้ใช้บริการที่จะสามารถเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย

หมายเลข 19 นางรรอง ศรีศิริธ อายุ 41 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ ง่ายในการทำธุรกรรมที่สามารถทำได้จบภายใน Application เดียว เปรียบเสมือน one stop service ของธนาคาร โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือน

ที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในบ้านหรือชีวิตส่วนตัว ซึ่งถ้าไปธนาคารจะบริการลูกค้าค่อนข้างสูง การทำธุรกรรมบนมือถือจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการ

- เดือนละ 2 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ทำธุรกรรมในการจ่ายค่าบัตรเครดิต และค่าสาธารณูปโภค
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สามารถโอนเงินได้โดยไม่ต้องไปที่ตู้ ATM ช่วยลดต้นทุนในการเดินทาง และสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ทั้งทางด้านการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (WIFI) หรือการพิมพ์รหัสพมื่อถือหาย อาจทำให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมไม่ปลอดภัย
- เลือกใช้ KTB Netbank เพราะง่าย สะดวกในการโอนเงินช่วงสิ้นเดือน ทำให้โอนเงินให้แม่ได้สะดวกมากขึ้น
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน ทุกสิ้นเดือนต้องมีการโอนเงินออกจากบัญชีเงินเดือน เพื่อทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ธนาคารเชิญชวนสมัคร
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินทุกสิ้นเดือน และจ่ายบิลค่าใช้จ่ายต่างๆ
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ บันทึกรายการใช้จ่าย สามารถเลือกบัญชีที่เราโอนประจำได้ โดยไม่ต้องใส่เลขบัญชีใหม่
- ไม่มีบริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ เพราะ คิดว่าทุกบริการสามารถจะใช้งานได้ในอนาคต และสิ่งที่เราไม่จำเป็นต้องใช้ บางครั้งอาจต้องการใช้ในภายภาคหน้า
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ รูปแบบ Application ยังไม่ดึงดูดความสนใจ อยากให้ปรับปรุงให้ดูทันสมัย และวิธีการใช้งานง่ายขึ้น ลดขั้นตอนยุ่งยากที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้ง่ายต่อการใช้จ่าย ตอบโจทย์ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน
- ทำให้การทำธุรกรรมเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว มากกว่าการไปธนาคารหรือทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM

หมายเลข 20 นางสาวสินีนุช หม่องศิริ อายุ 37 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สามารถตรวจเช็คยอดเงินได้สะดวก และง่าย ไม่ต้องไปตู้ ATM เพราะช่วงสิ้นเดือนคนเยอะ
- เดือนละ 4 ครั้ง โดยธุรกรรมส่วนใหญ่ คือ การโอนเงินระหว่างบุคคล เพื่อโอนเงินไปให้บุคคลอื่นหรือธนาคารอื่น

- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ เชื่อกยอดเงินในช่วงสิ้นเดือนได้ง่าย โดยไม่ต้องคอยปรับสมุดที่ธนาคาร ซึ่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง และสามารถเช็ค Statement ย้อนหลังได้
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ การเข้าระบบของ Mobile Banking ต้องใช้ผ่านระบบ Internet เท่านั้น ในบางครั้งหากสัญญาณไม่ดีก็เข้าไม่ได้ทำให้ไม่สามารถทำธุรกรรมได้
- เลือกใช้ KTB Netbank เพราะช่วงสิ้นเดือนจะเชื่อกยอดเงินเดือน และโอนเงินจากบัญชีธนาคาร ไปยังอีกบัญชี
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน จึงใช้ Mobile Banking ของกรุงไทยเป็นหลัก
- เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำ
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ เชื่อกยอดเงิน และโอนเงินไปบัญชีพร้อมเพย์อีกธนาคาร เพื่อเก็บเงิน
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ การโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ สามารถเลือกหัวข้อนั้น แล้วเลือกบัญชีได้เลย ไม่ต้องกรอกเลขพร้อมเพย์อีก ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ บริการ Talk to net ซึ่งเป็นบริการที่คอยให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการ แต่การใช้งานยุ่งยากมาก
- บริการที่อยากให้มีเพิ่มเติม คือ พัฒนาระบบการทำงานของ Application ซึ่งทำงานช้ามาก ทำให้เกิดความหงุดหงิดเวลาใช้งาน และ รูปแบบ Application ล้าสมัย ควรพัฒนาปรับปรุงการวาง Lay out
- เพื่อให้ใช้งานได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และรู้สึกน่าใช้งานมากยิ่งขึ้น

หมายเลข 21 นางสาวณัฐสิริ พุทธะกุล อายุ 33 ปี อาชีพ Quality assurance engineer

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ต้องเดินทางไปสาขา ลดต้นทุนในการเดินทาง
- ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการในการโอนเงินระหว่างบุคคล และการเช็คการเคลื่อนไหวทางบัญชี เชื่อกยอดคงเหลือ
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ สะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาในการรอคิวงาน และหากมีการทำธุรกรรมทางการเงินในอนาคตก็สามารถตั้งเวลาทำการต่างๆ ได้
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking ไม่มี
- เลือกใช้ KMA เพราะ มีบัญชีกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่และมีการทำธุรกรรมกับธนาคารบ้าง

- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ มีบัญชีเงินเดือน ทำให้มีการโอนเงินและชำระค่าต่างๆ ผ่าน Mobile Banking
- ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยหาข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และสมัครเอง ซึ่งโดยปกติจะมีการใช้งาน Internet/Mobile banking เป็นประจำอยู่แล้ว
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล และการเช็คข้อมูลความเคลื่อนไหวทางบัญชี
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ การโอนเงินระหว่างบุคคล ที่สะดวกและง่ายในการใช้งาน สามารถเช็คความเคลื่อนไหวในบัญชีได้ทันที และเช็คยอดคงเหลือได้ รวมทั้งการเติมเงินของบริการต่างๆ เช่น การเติมเงินในบัตร easy pass ซึ่งสะดวกและรวดเร็วไม่ต้องไปเดินที่ทางด่วน ทำให้เสียเวลา
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ การใช้งานค่อนข้างซับซ้อน บางครั้งหากต้องใช้งานที่รวดเร็วก็อาจทำให้เกิดความสับสนได้
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ ระบบการให้บริการต่างๆ ควรชัดเจน ไม่ซับซ้อนทำให้เกิดความสับสนหรือทำการผิดพลาด ซึ่งใน Application กว่าจะเข้าใช้งานแต่ละบริการค่อนข้างหลายขั้นตอน เช่น โอนเงิน และสามารถควบคุมการบริการจัดการทางการเงินได้ด้วยตนเอง และจัดสรรเงินใน Application ได้ทันที
- เพื่อให้การใช้งาน Application ง่ายยิ่งขึ้น และสะดวกรวดเร็ว

หมายเลข 22 นายธีรพล คงสุนทร อายุ 26 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวก สามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา เช่น โอนเงินให้ใครสามารถโอนได้ทันที
- ใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่จะใช้ในการโอนเงิน เช็คยอดเงิน และซื้อตั๋วหนังผ่าน Application
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ Cardless การกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตรเดบิตได้ โดยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ และกรุงศรีอยุธยา ที่ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และเป็นการเข้าสู่ยุค Digital อย่างแท้จริง และ Application ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กสิกรไทย ไทยพาณิชย์ มี User interface ที่ใช้งานง่าย สะดวกในการใช้งาน
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ค่าธรรมเนียมระหว่างธนาคารที่บางธนาคารยังมีการคิดค่าธรรมเนียม และ Interface การจ่ายเงิน บางครั้ง Error ทำให้ไม่สามารถชำระเงินได้ รวมทั้ง ขาด User Friendly ในบางธนาคารมีลักษณะใช้งานยาก ไม่ตอบโจทย์ความต้องการ

ที่เน้นความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรม เช่น มีลักษณะเหมือนบังคับให้กดสมัครพร้อม เพย์ และ Reward หน้า Application ไม่เชื่อมโยงข้อมูลกัน ทำให้ไม่สอดคล้องกับการใช้งาน

- เลือกใช้ KMA เพราะมีบัญชีเงินเดือน ให้การใช้จ่ายอยู่ที่บัญชีธนาคารนี้บ้าง
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ บัญชีเงินเดือน บริษัทญี่ปุ่นจะนิยมใช้บัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- บริษัทธนกรให้ใช้ โดยได้รับเป็นผลสืบเนื่องมาจากการใช้บัญชีเงินเดือนของบริษัท
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบุคคล ชำระบัตรเครดิต และ บริการกดเงินไม่ใช้บัตร
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ การใช้งานของ Application ใช้งานง่าย สะดวก ตอบโจทย์ในการใช้งาน และการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันทีบนโทรศัพท์มือถือ ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย สามารถยืนยันตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ บัตรเครดิต ที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการใช้งาน ซึ่งในส่วน ของบัตรเครดิตมีแค่การแจ้งยอดแต่ไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีการแยก Application สำหรับบัตรเครดิตเลย ทำให้ต้องใช้ 2 Application ในการทำธุรกรรม ซึ่งสร้างความยุ่งยากในการใช้งาน และประเภทของบัญชี ไม่สามารถเปลี่ยนประเภทบัญชีของธนาคารใน Application ได้ เช่น ใช้บัญชี All ATM ไม่สามารถเปลี่ยนเป็น บัญชีออมทรัพย์จัดให้ แทนได้ ไม่สามารถเปลี่ยนจากบัญชีตัวเก่าเป็นตัวใหม่ได้ เพิ่มเติม Bualuang mBanking หน้าตาโบราณ และInterface ซ้ำมาก ทำให้ไม่เคยใช้เลย เพิ่มเติม K mobile Banking Plus Reward ที่มีค่อนข้างจำกัด เช่น สำหรับลูกค้าจำนวน 2,000 สิทธิ์
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ
 - ฟรีค่าธรรมเนียม ฟรีค่าธรรมเนียม มีการยกเลิกการเสียค่าธรรมเนียม ซึ่งจะทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น
 - โปรโมชั่นที่น่าสนใจต่างๆ ที่ตอบโจทย์ คนจะใช้เมื่อมีการตอบโจทย์ผู้ให้บริการ ซึ่ง ควรทำให้น่าสนใจเหมือนธนาคารกสิกรไทย และไทยพาณิชย์
 - บัตรเครดิต การเชื่อมโยงบัตรเครดิตกับโปรโมชั่นใน Application เดียว ไม่ต้องเกิดความยุ่งยาก
 - ระบบชำระเงิน อยากให้การชำระเงินไม่ว่าจำนวนมากหรือจำนวนน้อยสามารถจ่ายด้วย โทรศัพท์มือถือได้ทันที

- ระบบติดตามข้อมูลสถานะการสมัครใช้บริการ อยากให้ข้อมูลแสดงสถานะขั้นตอนการอนุมัติการให้บริการนั้น
- ระบบการจองคิว อยากให้ระบบการจองคิวผ่าน Application สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขา
- กองทุน อยากให้มี Function ที่สามารถดูข้อมูลกองทุนที่ครอบคลุมทุกกองทุนและทุกธนาคาร อยากให้ทุกกองทุนจบที่ Application เดียว ซึ่งปัจจุบันมีการฟรีค่าธรรมเนียมบางส่วนแล้ว คิดว่าการร่วมกันของแต่ละธนาคารเพื่อให้่ายในการลงทุนมากยิ่งขึ้น
- การบริหารจัดการเงิน มีระบบคำนวณ เช่น เงินเดือนเท่าไร ใช้จ่ายเท่าไร ให้มี Module ขึ้นมาว่าควรลงทุนอะไร เท่าไร ซึ่งคิดว่าระบบน่าจะคำนวณค่าแม่นยำกว่าคน จะเป็นสิ่งที่ดีและลดเวลา User อีกด้วย
- ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินจบภายใน Application เดียวและตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

หมายเลข 23 นายอุกฤษฏ์ หว่อง อายุ 25 ปี อาชีพ วิศวกรมอากาศยาน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร ช่วยลดต้นทุนทางด้านเวลาและค่าใช้จ่าย โดยปกติไม่สะดวกไปทำธุรกรรมตามเวลาเปิดทำการ เช่น ไม่สามารถไปทันเวลารธนาคารปิด หรือว่างในวันที่ธนาคารปิดทำการ ซึ่งเวลาไม่ตรงกัน ทำให้เป็นข้อจำกัดในการทำธุรกรรม และสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมทันที (Real time) รวมทั้งไม่ชอบผู้คุยกับบุคคลอื่น และบางครั้งไปสาขาแล้วได้รับคำตอบที่ไม่ตรงกัน เช่น บางสาขาสามารถทำธุรกรรมแบบนี้ได้ แต่บางสาขาไม่สามารถทำได้
- ใช้บริการ 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ กดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless)
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ ใช้งานง่าย สะดวกในการทำธุรกรรม และประหยัดเวลาในการเดินทางไปธนาคาร รวมทั้งระบบสแกนลายนิ้วมือ ที่ทำให้สะดวกในการเข้า Application ได้อย่างรวดเร็ว
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ Bualuang Mbanking ระบบช้า กว่าจะเข้าสู่ระบบต้องรอนาน และค้างค่อนข้างบ่อย
- เลือกใช้ KMA เพราะมีบัญชีของธนาคารนี้อยู่แล้ว และต้องการใช้บริการกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร และมีโปรโมชั่นในการเปิดใช้บริการ KMA เพิ่มเติม ค่าธรรมเนียมในการชำระบิล เช่น กสิกรไทย กับไทยพาณิชย์ ฟรีแตกต่างกัน

- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ มีการแจ้งข้อมูลการใช้บัตรเครดิต ทำให้ทราบการเคลื่อนไหวทางการเงินบัญชี
- พนักงานธนาคารแนะนำ โดยมีความสนใจที่เปิดบัญชีธนาคารไม่มีบัตร ATM และใช้บริการกดเงินโดยไม่ใช้บัตร ทำให้การใช้ Mobile Banking ตอบโจทย์
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ บริการกดเงินไม่ใช้บัตร ชำระค่าบัตรเครดิต และการชำระค่าไฟฟ้า (ข้อเสีย ทำให้ไม่ทราบจำนวนเงินค่าใช้ไฟฟ้า จะทราบเมื่อได้รับบิลบัตรเครดิต)
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ กดเงินไม่ใช้บัตร เป็นคนไม่ชอบพกบัตร ทำให้การกดเงินด้วยมือถือเป็นการตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ และโอนเงินโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม โดยปกติจะโอนเงินสลับกันระหว่างบัญชีของตนเอง ทำให้ตอบโจทย์การทำธุรกรรมเป็นอย่างมาก
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ การดูข้อมูลย้อนหลัง เวลาใส่บันทึกช่วยจำข้อความ จะบันทึกไว้ในสลิป แต่ไม่มีการ Tracking ข้อมูลในส่วนนี้ทำให้ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการใช้งาน และอีเมลแจ้งเตือนการโอนเงิน เนื่องจากทุกครั้งที่ในการทำธุรกรรมจะได้รับสลิปการโอนเสมอ ทำให้ไม่จำเป็นต้องส่งอีเมลอีกครั้ง
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ บริการเสริมต่างๆ อยากให้มีการแนะนำบริการที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับเงินในบัญชีของเรา ทำให้สามารถบริหารจัดการทางการเงินของตนเอง และกองทุน อยากให้มีข้อมูลรายละเอียดของกองทุนที่เราลงทุน เช่น รายละเอียดการซื้อขายแต่ละครั้ง หรือผลตอบแทน (กำไร-ขาดทุน) ของกองทุนนั้นๆ
- ทำให้สามารถบริหารจัดการทางการเงินของตนเองได้ดียิ่งขึ้นและทราบทิศทางแนวโน้มของกองทุนใน Port ของตนเอง

หมายเลข 24 นางสาวพลินีสุนันท์ ทรัพย์อดิเรก อายุ 27 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ สะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน และไม่ต้องเสียเวลาไปต่อคิวที่ธนาคาร ช่วยลดการรอคิวภายในสาขา และสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองได้ เพียงผ่าน Application เดียว และให้ทุกการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย รวมทั้ง ช่วยให้สามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายได้ในเบื้องต้นจากการเช็คข้อมูลยอดเงินและยอดบัตรเครดิตต่างๆ
- ใช้บริการ 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงิน และกดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless)
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน เน้นความสะดวกสบายที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตในปัจจุบันที่ไม่ค่อยมีเวลาให้สามารถทำธุรกรรมได้

พื้นที่ และมียระบบสแกนนิ้วในการเข้าระบบทำให้การใช้บริการง่ายขึ้นไม่ต้องจำรหัส หรือ Password ในการเข้าใช้บริการ

- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัยทางด้านระบบ บางครั้งกลัวในการทำธุรกรรมที่มีปริมาณเงินค่อนข้างสูง อยากให้มีระบบแจ้งเตือน เช่น OTP ในการทำธุรกรรม เพื่อเป็นการยืนยันการทำธุรกรรมอีกแนวทางหนึ่ง
- เลือกใช้ KMA เพราะมีบัญชีของธนาคารนี้อยู่แล้ว และไม่เปิดใช้บริการ ATM เพื่อเป็นบัญชีสำหรับออมเงินอย่างเดียว ซึ่งเริ่มสมัครใช้บริการเพื่อเช็คยอดเงินและความเคลื่อนไหวทางการเงิน อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการออมมากยิ่งขึ้นจากการเห็นยอดเงินเป็นประจำ
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ เช็คยอดเงินทางการเงิน
- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีความสนใจที่เปิดบัญชีธนาคารไม่มีบัตร ATM และใช้บริการกดเงินโดยไม่ใช้บัตร และเช็คยอดเงิน แต่การรับข่าวสารของ Application นี้น้อยมาก ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์เท่าไร ซึ่งครั้งแรกคิดว่าธนาคารนี้ไม่มี Mobile Banking แต่ลองสอบถามจากพนักงานธนาคารและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเอง
- ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ บริการกดเงินไม่ใช้บัตร และการเช็คยอดเงิน
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ กดเงินไม่ใช้บัตร เนื่องจากเปิดบัญชีแบบไม่เปิดบริการ ATM ทำให้บริการนี้ตอบโจทย์มาก และไม่มีค่าธรรมเนียม
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ ระบบซับซ้อนมาก ทำให้เวลาจะใช้งานจะเลือกใช้เฉพาะบริการที่เคยใช้เท่านั้น ไม่ใช้บริการอื่นเลย เนื่องจากทำให้สับสน และกลัวทำธุรกรรมผิดพลาดและมีระบบการป้องกัน เคยประสบปัญหาฝากเงินกับธนาคารนี้แล้วพนักงานใส่ข้อมูลผิด แล้วไม่มีการแก้ไข ทำให้ทราบภายหลังด้วยตนเอง ดังนั้นการทำธุรกรรมทุกครั้งจะทำด้วยตนเองมากกว่า
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ โปรโมชั่นรับชำระเงินของร้านค้า กรณีที่เป็นร้านค้าอยากให้โปรโมชั่นในการรับชำระเงินผ่าน Application แล้วได้รับส่วนลด และข้อความแจ้งเตือนเงินเข้าและเงินออก มีระบบการแจ้งเตือนเวลามีเงินเข้าหรือออกจากบัญชี
- ทำให้มีโปรโมชั่นที่ดึงดูดความสนใจให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น และทราบข้อมูลทางการเงินเคลื่อนไหวบัญชีตลอดเวลา

หมายเลข 25 นายอภิรักษ์ พลอาษา อายุ 37 ปี อาชีพ ค้าขาย

- เลือกใช้ Mobile Banking เพราะ ขายสินค้าที่เป็นเสื้อผ้าวัยรุ่น ทำให้การชำระเงินจะเน้นการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น และเพื่อความสะดวกของลูกค้าจึงเปิดบัญชีรับชำระเงินออนไลน์ ซึ่งการรับชำระเงินรูปแบบนี้จะทำให้เงินเข้าบัญชีทันที ไม่ต้องเสียเวลาไปฝากที่ธนาคารและทำให้การทำธุรกรรมง่ายยิ่งขึ้น สามารถเช็คยอดเงินได้แบบ Realtime
- ใช้ทุกวัน ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการโอนเงินระหว่างลูกค้าและร้านค้า
- ข้อดีของการใช้ Mobile Banking คือ ประหยัดเวลาในการเดินทางไปธนาคาร และรวดเร็วในการรับเงิน สามารถรับเงินได้ทันทีภายหลังจากการโอนเงินผ่าน Application
- ข้อเสียของการใช้ Mobile Banking คือ ความซับซ้อนในการใช้งานของบาง Application ทำให้การชำระเงินกับลูกค้าค่อนข้างเสียเวลา
- เลือกใช้ KMA เพราะเปิดร้านขายเสื้อผ้าวัยรุ่น ทำให้เปิด Mobile Banking ของทุกธนาคารเพื่อรองรับการชำระเงินของลูกค้า
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ คือ รับชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ในการซื้อสินค้า
- ศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง เนื่องจากต้องการเปิด Mobile Banking ของทุกธนาคารเพื่อตอบโจทย์การชำระเงินของลูกค้า
- ธุรกรรมทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ บริการกดเงินไม่ใช้บัตร เช็คยอดเงิน และการโอนเงินระหว่างบุคคล
- บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากที่สุด คือ กดเงินไม่ใช้บัตร ไม่ต้องพกเอกสาร (บัตรประชาชนหรือบัตร ATM ให้ยุ่งยาก เพียงใช้รหัสในการกดเงิน ก็สามารถรับเงินได้ทันที
- บริการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตอบโจทย์ คือ ค่าธรรมเนียม ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน KMA จะเสียค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร
- บริการที่อยากให้เพิ่มเติม คือ พัฒนาระบบ อยากให้มีการพัฒนาความรวดเร็วในการใช้งาน แต่ครั้งจะเข้าระบบค่อนข้างช้า ต้องรอนาน และ User Interface อยากให้มีรูปแบบ Lay out ที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ต้องการโอนเงินให้มีให้เลือกการโอนเงินไปเลย ไม่ต้องให้เลือกหลายๆ ขั้นตอนทำให้เสียเวลา แล้วทำไมต้องมีปุ่ม All Menu อีกให้เกิดความซับซ้อนรวมทั้งจัดสรรทางการเงิน อยากให้มีระบบการจัดสรรทางการเงินให้สามารถควบคุมการใช้เงินได้และสามารถสร้างนิสัยการลงทุนได้มากขึ้น
- Application ดี จะทำให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถต่อยอดการใช้งานหรือการบริหารทางการเงินได้

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์
ประเด็นคำถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ
Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

1. ชื่อ – นามสกุล
2. อายุ การศึกษา และอาชีพ
3. ความถี่ในการทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone

ส่วนที่ 2 มุมมองที่มีต่อ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

1. สาเหตุใดที่ทำให้ท่านไม่ใช้ Mobile Banking
2. ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่า Mobile Banking มีประโยชน์ในการใช้งานหรือไม่ อย่างไร
4. ความกังวลเรื่องใดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ Mobile Banking

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะพฤติกรรมความต้องการของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

1. ปัจจัยใดที่จะทำให้ท่านเลือกใช้ Mobile Banking
2. ท่านมีความคิดที่จะเลือกใช้ Mobile Banking ในภายอนาคตหรือไม่ อย่างไร
3. บริการใดที่ท่านอยากให้มีใน Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์

หมายเลข 26 นางสาวณมล อาชาไกรสร อายุ 46 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- ทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone 2 สัปดาห์ ต่อ 1 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ทำธุรกรรมในการซื้อเพลงออนไลน์ การซื้อตัวคอนเสิร์ต
- สาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย เนื่องจากหากทำโทรศัพท์มือถือหายแล้วคนอื่นนำไปใช้แทนอาจทำให้ข้อมูลธนาคารถูกโจรกรรม และรหัสผ่าน เนื่องจากการจำรหัสผ่านในการเข้าใช้บริการเป็นเรื่องที่จำยาก หรือไม่สามารถจำได้ และกลัวการรอกหักสผิดทำให้ถูกระบบล็อกและต้องทำเรื่องในการ

- มีความปลอดภัยในด้านระบบของธนาคาร เพราะคิดว่าทุกธนาคารจะมีความสามารถในการควบคุมความปลอดภัยได้ในระดับหนึ่ง แต่กลัวความปลอดภัยที่เกิดจากตนเอง เช่น โทรศัพท์มือถือหาย แล้วถูกโจรกรรมข้อมูล
- มีประโยชน์ เนื่องจาก Mobile Banking ทำให้สะดวก และรวดเร็วขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงิน
- กังวลเรื่อง ความปลอดภัยที่เกิดจากตนเอง
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ Mobile Banking คือ โปรโมชั่นที่ธนาคารนำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ (คล้ายกับโปรโมชั่นบัตรเครดิต) ที่มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ และความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น การเข้าสู่ระบบด้วยลายนิ้วมือ แทนการใช้รหัสผ่านที่ไม่สามารถจำได้ และเป็นปัญหาในการเข้าระบบ
- ใช้ Mobile Banking ในอนาคต แต่ต้องมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจเพียงพอ
- บริการสะสมคะแนนและแลกสิทธิประโยชน์ต่างๆ

หมายเลข 27 นางสาวพิชญา ศศิธร อายุ 32 ปี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

- ทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้เรียก รถ หรือสั่งอาหาร
- สาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย มีความเสี่ยงในการที่ข้อมูลรั่วไหล และไม่ได้มีความจำเป็นในการโอนเงินบ่อยๆ โดยเฉพาะไม่ค่อยได้ซื้อของออนไลน์เลยทำให้ไม่จำเป็น
- มีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง ที่มีการแจ้งเตือนทางอีเมลทุกครั้งที่เข้าไปใช้งาน แต่ความปลอดภัย น่าจะเป็นการทำโทรศัพท์มือถือหายหรือความเสี่ยงอื่นๆ ที่ทำให้ข้อมูลรั่วไหลได้ง่าย
- มีประโยชน์ ในแง่ของความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน
- กังวลเรื่องความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยเฉพาะการทำโทรศัพท์มือถือหายหรือไม่ได้นำติดตัวมาด้วย
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน เช่น สแกนด้วยใบหน้า หรือลายนิ้วมือของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินที่แท้จริง ไม่ใช่เกิดจากการแอบอ้างของผู้อื่น
- สนใจที่จะใช้ในอนาคต แต่จะใช้เมื่อมีการทำธุรกรรมที่จำเป็นเท่านั้น จะไม่ใช้งานเป็นประจำ

- การโอนเงินที่มีระบบการแจ้งเตือนให้ทราบถึงการทำธุรกรรมแต่ละครั้งแบบระบบแจ้งเตือนใน Application แทน

หมายเลข 28 นางทัศนพร สุขเจริญ อายุ 45 ปี อาชีพ ครู

- ทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone ปีละ 1 – 2 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ในการซื้อสินค้าออนไลน์ในการซื้อชุดการแสดงสำหรับเด็กนักเรียน
- สาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้ Mobile Banking เพราะ ความปลอดภัย กลัวข้อมูลไม่ปลอดภัย หรือการทำธุรกรรมทางการเงินผิดพลาด รวมทั้งการถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลอื่น และรหัสผ่านค่อนข้างจำยาก ซึ่งมีการเข้ารหัส 6 หลัก ควรมีรหัส 4 หลัก หรือใช้ระบบอื่นในการเข้าระบบที่ง่ายและไม่ต้องจำข้อมูลในการใช้บริการมากมาย เคยลองใช้บริการครั้งหนึ่งเป็นระยะเวลา 1 เดือนแล้วยกเลิกไป เพราะรู้สึกซับซ้อนเกินไป
- มีความปลอดภัย แต่ต้องมีการรับรองความปลอดภัยให้ผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจ มีการสื่อสารถึงความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
- มีประโยชน์ ในการโอนเงินไปที่ต่างๆ สามารถทำธุรกรรมได้ทันทีโดยไม่ต้องไปทำที่ธนาคาร หรือ ตู้ ATM ซึ่งคิดว่าเป็นประโยชน์มาก โดยส่วนใหญ่จะมีการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นบางครั้ง จะให้คนอื่นช่วยทำธุรกรรมทางการเงินแทน เช่น ฝากน้องสาวโอนเงินชำระค่าบริการต่างๆ ผ่าน Mobile Banking
- กังวลเรื่องรหัสผ่าน เนื่องจากเป็นคนไม่ค่อยจำรหัสผ่าน หรือรหัสผ่านที่มีจำนวนมากๆ ทำให้เกิดความสับสน ซึ่งสร้างความลำบากในการจดจำ หากมีวิธีการอื่นที่จำได้ง่ายก็สนใจจะใช้บริการ Mobile Banking
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ Mobile Banking คือ รหัสผ่าน ที่จำง่าย ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้ไม่ใช้ และระบบที่ง่ายไม่ซับซ้อน การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง รวมทั้งข้อเสนอโปรโมชั่นต่างๆ ที่ทำให้การทำธุรกรรมมีความสะดวกและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ และมีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้น่าสนใจ
- เลือกจะใช้ Mobile Banking ในอนาคต แต่ต้องมีคนคอยแนะนำหรือมีวิธีการสอนที่เข้าใจง่าย และมีการรองรับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง
- รูปแบบที่เข้าใจง่าย มีข้อความที่อ่านแล้วเข้าใจในการใช้บริการและรวมทั้งไม่ซับซ้อนในการทำธุรกรรมทางการเงิน

หมายเลข 29 นายอนุชาติ ล้อมอนันต์สกุล อายุ 27 ปี อาชีพ ค้าขาย

- ทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone 1 ครั้ง ต่อเดือน เกี่ยวกับซื้อสินค้าสำหรับทำธุรกิจ
- สาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้ Mobile Banking เพราะความปลอดภัย รู้สึกกังวลกับความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับเงิน กลัวเงินหายจากบัญชีโดยที่เราไม่รู้เรื่องและการสมัครใช้ เนื่องจากไม่เคยมีใครให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ Mobile Banking เลย เคยอ่านข่าวในอินเทอร์เน็ตก็พบปัญหาการใช้งานบ่อยครั้ง
- มีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง แต่ยังกังวลในกรณีที่ทำธุรกรรมที่มีปริมาณเงินค่อนข้างสูง
- คิดว่ามีประโยชน์ ทำให้สะดวก สบาย และรู้ความเคลื่อนไหวของบัญชีด้วยตนเอง ไม่ต้องเสียเวลาไปที่สาขา หรือตู้ ATM
- กังวลเรื่องความปลอดภัย เกี่ยวกับระบบข้อมูลในกรณีทำธุรกรรมในปริมาณเงินที่สูง ควรมีระบบแจ้งเตือนสม่ำเสมอหากทำธุรกรรม
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ Mobile Banking คือ ความปลอดภัย โดยเฉพาะข้อมูลบัญชี ที่ต้องมีความรัดกุม ไม่ให้ผู้อื่นสามารถทำธุรกรรมแทนเราได้
- มี ถ้ามีระบบการแจ้งเตือนและโปรโมชั่นต่างๆ
- มีระบบแจ้งเตือนในการใช้งานแต่ละครั้งผ่าน SMS หรือเตือนผ่าน Application ทำให้กล้าที่จะใช้งานมากยิ่งขึ้น

หมายเลข 30 นางสาวพิณชญา ตลประสิทธิ์ อายุ 27 ปี อาชีพ ครู

- ทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเกี่ยวกับสื่อการสอน สำหรับใช้ในการสอนนักเรียน
- สาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้ Mobile Banking เพราะ ความปลอดภัย เนื่องจากได้ยื่นข่าวบ่อยๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินโดยผู้อื่น ทำให้มีความกังวลในการใช้งาน ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้า เนื่องจากการซื้อสินค้าไม่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางการเงิน เมื่อเลือกซื้อสินค้าแล้วก็นำรหัสไปชำระที่ตู้ ATM
- มีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีข่าวที่ถูกละเมิดข้อมูลทางบัญชีอยู่บ่อยครั้งอยากให้มีการมาตรการที่ชัดเจน และแสดงให้เห็นกับลูกค้าของธนาคารได้เห็นจะทำให้เกิดความมั่นใจ
- ช่วยให้การชำระสินค้าต่างๆ เป็นเรื่องง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งโดยปกติจะซื้อสินค้าออนไลน์บางครั้ง ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้จบภายในเวลาที่ต้องการ

- กังวลแค่ความปลอดภัย นอกนั้นเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ในบริการต่างๆ อยากให้มีระบบป้องกันที่ปลอดภัยให้เกิดความสบายใจ
- ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้ Mobile Banking คือ ข้อเสนอโปรโมชั่นต่างๆ ที่ทำให้การซื้อสินค้ามีประโยชน์และคุ้มค่า และความปลอดภัยในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง
- สนใจ และกำลังศึกษาข้อมูลอยู่ เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป การทำธุรกรรมออนไลน์มีความสะดวกยิ่งขึ้น
- ระบบแจ้งเตือนในการใช้งานแต่ละครั้ง



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสัจจาภรณ์ ไชยเสนา
วันเดือนปีเกิด	22 พฤษภาคม 2534
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2556: ครุศาสตรบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง	HR Analyst ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์ทำงาน	2557-ปัจจุบัน: HR Analyst ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

