

แนวโน้มการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภาค 15

The consumers' reduction tendency of using the mobile service truck of Government Savings Bank (GSB) Region 15

ศิริประภา เจริญโรจน์¹ และ อริสรา เสยานนท์²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, SiraprapaJ1@gsb.or.th

² อาจารย์ประจำ คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, arisara_sey@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง แนวโน้มการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจกับลูกค้าธนาคารออมสิน ภาค 15 จำนวน 400 เก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก วิเคราะห์หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำธุรกรรมฝากถอน – เงินสด กับรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต้องการให้บริการในช่วงเวลา 17.30 -20.30 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ ในหน่วยงานราชการ ตลาดสด และตลาดนัด และผลการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับสาเหตุของการลดลงของผู้ใช้บริการ พบว่า วัน เวลา และสถานที่ให้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นแนวทางการแก้ไข คือ ธนาคารออมสินควรมีการปรับปรุงวัน และเวลา ที่ให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน และควรขยายสถานที่ให้บริการเป็นสถานที่ใหม่ๆ ร่วมกับการปรับปรุงการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การให้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคาร

คำสำคัญ: การบริการ, รถบริการเคลื่อนที่, ธนาคารออมสิน

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate causes and solutions of the consumers' reduction of using the mobile service truck of Government Savings Bank Region 15. The study employed a survey research method with convenience sampling 400 participants. Data analysis was done by using frequency, percentage, means, and standard deviation. The results after run Pearson's correlation analysis indicated that most of the sample makes deposit and withdrawal by using the mobile service truck between 5.30 pm. – 8.30 pm. on Saturday and Sunday at the government area, fresh market, and flea market. Testing results revealed that consumers' behavior of using was related to the decision-making process of using the mobile service truck at a statistically significant of 0.05 levels. The cause of Consumers' reduction was date-time and place of providing services not match with consumers' needs. So, the GSB

should revise plan for providing the mobile service truck to cover needs of consumers together with improving the effectiveness advertising and public relations.

Keywords: Service, Mobile Service Truck, Government Savings Bank

1. บทนำ

ธนาคารออมสินยกระดับการให้บริการเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจและความผูกพันกับธนาคาร โดยมีรถบริการเคลื่อนที่ หรือ รถ Mobile เป็นหนึ่งในช่องทางในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้โดยง่าย อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะสถาบันเพื่อการออมเงิน ทั้งนี้รถบริการเคลื่อนที่ มีการให้บริการทั้งด้านเปิดบัญชี สัมผัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าก-ถอน-โอนเงินฝาก สลากออมสิน รับฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต รับชำระ/รับเรื่องสินเชื่อ รับชำระค่าบริการต่าง ๆ รวมถึงบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ การให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อ และการแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า ซึ่งวัตถุประสงค์ของธนาคารในการให้บริการรถบริการเคลื่อนที่นั้น เพื่อเป็นการขยายช่องทาง และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการติดต่อ ทำธุรกรรมกับธนาคาร นอกจากนี้ยังเป็นการขยายฐานกลุ่มลูกค้าของธนาคารอีกด้วย โดยปัจจุบันธนาคารออมสินภาค 15 มีรถโมบายของหน่วยงานสังกัดสาขาทั้งสิ้น 10 คัน แต่จากรายงานผลการดำเนินงานรถบริการเคลื่อนที่ธนาคารออมสินภาค 15 พบว่า จำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อปีตั้งแต่ปี 2558-2560 มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่ให้บริการทางการเงินเพื่อมาตอบใจภัยพฤติกรรมในการอำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าในการทำธุรกรรมเพิ่มมากขึ้น (คุณฤ ศิริสว่างสุข, 2557) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาแนวโน้มการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภค และนำไปสู่การพัฒนาให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาสาเหตุของปัญหาการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคาร ออมสินภาค 15
2. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาลดลงของจำนวนผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15

3. การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสินภาค 15 จำนวน 400 ราย โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sample)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4.อาชีพ 5.รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ดังนี้ 1. ประเภทของธุรกรรม 2. ช่วงเวลาที่ต้องการใช้บริการ 3. วันที่ต้องการใช้บริการ 4. จำนวนเงินที่ใช้บริการ 5. จำนวนครั้งในการใช้บริการ และ 6. สถานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราก้าวขึ้น (Interval Scale) วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ โดย 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จนถึง 5 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้หลักการกำหนดโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยเลือกเจาะจงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Section manger) ทั้งนี้กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ต้องการศึกษา คือ ลูกค้ายธนาคารออมสิน ภาค 15 จำนวน 10 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของแนวโน้มการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภาค 15

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.0 มีอาชีพราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0

4.1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15

ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมฝากถอน – เงินสด ซึ่งมีจำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 ต้องการใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในช่วงเวลา 17.30 -20.30 น. จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 ต้องการใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 จำนวนเงินในการใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในแต่ละครั้งเท่ากับ 1,000 – 5,000 บาท มีจำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8 ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 จำนวน 2 – 5 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 ต้องการใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในหน่วยงานราชการ มีจำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการการตัดสินใจใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการการตัดสินใจใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในด้านการรับรู้ความต้องการ พบว่า การใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 เพราะไว้วางใจในการรักษาความปลอดภัย ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า ลูกค้าทราบข้อมูลรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 จากพนักงานธนาคารออมสิน ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า การมีพนักงานให้บริการดีกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเอง ด้านการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ด้วยตนเอง และ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าต้องการให้พนักงานมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมให้ทุกครั้ง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประเด็นที่ 1 สาเหตุแนวโน้มนำการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภาค 15

สรุปผลการสัมภาษณ์ ลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 10 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุแนวโน้มนำการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภาค 15 คือ พนักงานในรถบริการเคลื่อนที่ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับลูกค้าที่มาใช้บริการ เวลาในการจอดให้บริการรถบริการเคลื่อนที่มีความไม่แน่นอนในแต่ละวัน ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้บริการ รวมถึงความล่าช้าในการให้บริการ และสภาพรถที่ดูไม่สะอาด จุดจอดรถในการให้บริการไม่ตรงจุดที่ลูกค้ามาใช้บริการ วันที่ และ เวลาในการบริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารไม่ตรงกับความต้องการ

ประเด็นที่ 2 แนวทางการเพิ่มผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภาค 15

สรุปผลการสัมภาษณ์ ลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 10 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ธนาคารออมสินควรปรับปรุงสภาพรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภาค 15 ให้สวยงาม ทันสมัย สะอาด และควรมีระบบการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วพร้อมให้บริการตลอดเวลา อีกทั้งต้องปรับปรุงพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจน
2. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ธนาคารออมสินควรทบทวนและแก้ไขวันที่ ช่วงเวลาในการให้บริการของรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 และ สถานที่ให้บริการของรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3. ด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด คือ ธนาคารออมสินควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ว่ามีความปลอดภัย และมีการจอดรถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ประชาชนสามารถไว้วางใจในการให้บริการ

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุของปัญหา

จากการศึกษา สามารถหาสาเหตุของการลดลงของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ได้แก่

1. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62.5 ต้องการให้บริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในวันเสาร์-อาทิตย์ แต่รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 จะให้บริการเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.5 ต้องการให้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ในช่วงเวลา 17.30 -20.30 น. แต่รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 จะทำการในช่วงเวลา 08.30 -16.30 น. ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.5 ต้องการให้บริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 มาให้บริการบริเวณหน่วยงานราชการและตลาดสดในช่วงเย็น แต่รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ให้บริการในเขตพื้นที่นอกเหนือความต้องการ ซึ่งเป็นการจำกัดขอบเขตการให้บริการ ดังนั้นควรขยายขอบเขตการให้บริการมากขึ้น

4. ผลการศึกษา พบว่า ช่วงเวลาในการให้บริการ วันที่ให้บริการและสถานที่ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ธนาคารออมสินไม่ได้ให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง

5. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงความปลอดภัยและไว้วางใจในการเก็บรักษาความลับของลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 แต่ธนาคารออมสินยังประสาสัมพันธ์ถึงจุดเด่นของรถบริการเคลื่อนที่ คือ ความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ดังนั้น ธนาคารออมสินควรเน้นการประสาสัมพันธ์ในเรื่องนี้เพิ่มขึ้น

6. ผลการศึกษา เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า พบว่า บุคคลใกล้ชิด มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ในระดับมาก ดังนั้น ธนาคารออมสินควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการชวนเพื่อนมาใช้บริการจะได้รับของที่ระลึก

5.2 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถหาแนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. ธนาคารออมสินควรทบทวนและแก้ไขช่วงเวลาในการให้บริการของรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 โดยควรขยายเวลาจากการให้บริการปกติ 08.30 - 16.30 เป็น 08.30 – 20.30 หรือปรับเปลี่ยนเวลาตามสถานที่ให้บริการ เช่น ตลาดสด ตลาดนัดที่เปิดตอนเย็นรถบริการเคลื่อนที่ที่ต้องให้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.30 น.

ข้อดี ธนาคารออมสิน มีจำนวนผู้ให้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 มากขึ้น

ข้อเสีย ธนาคารมีต้นทุนค่าใช้จ่ายของรถบริการเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น และ พนักงานต้องปรับเปลี่ยนแผนการทำงานใหม่ ในเรื่องเวลาที่ให้บริการ

2. ธนาคารออมสินควรทบทวนและเปลี่ยนแปลงวันที่ให้บริการของรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 โดยควรวางแผนการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานที่และช่วงเวลา โดยวันที่ ลูกค้าธนาคารออมสินต้องการให้มีการเพิ่มช่วงเวลาให้บริการ คือ วันเสาร์ อาทิตย์

ข้อดี ธนาคารออมสิน มีจำนวนผู้ให้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 มากขึ้น

ข้อเสีย ธนาคารมีต้นทุนค่าใช้จ่ายของรถบริการเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นและพนักงานต้องปรับเปลี่ยนแผนการทำงานใหม่ ในเรื่องวันที่ให้บริการ

3. ธนาคารออมสินควรทบทวนและเปลี่ยนแปลง สถานที่ให้บริการของรถบริการเคลื่อนที่ของ ธนาคารออมสินภาค 15 โดยส่วนใหญ่ธนาคารออมสินจะให้บริการตามพื้นที่เดิมๆ ที่วางแผนไว้ ซึ่งควรขยายสถานที่ให้บริการ เพื่อประชาสัมพันธ์และหาลูกค้ากลุ่มอื่น ยกตัวอย่างเช่น หน่วยงานราชการ โรงเรียน ตลาดสด

ข้อดี ธนาคารออมสิน มีจำนวนผู้ใช้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 มากขึ้น ซึ่งอาจเป็นลูกค้าใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน

ข้อเสีย ต้องหาพื้นที่ที่เหมาะสม เพราะสถานที่ใหม่ อาจมีคนใช้บริการน้อยกว่าที่เดิม เนื่องจากไม่เป็นที่รู้จัก และอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้ลูกค้ากลุ่มเดิมในสถานที่ตั้งเก่า

4. ธนาคารออมสินควรทบทวนและเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ว่า รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินภาค 15 มีความปลอดภัยในระดับสูง ประชาชนสามารถไว้วางใจในการให้บริการ สามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถเก็บรักษาความลับ ของลูกค้าได้ และยังสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินได้

ข้อดี รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีภาพลักษณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสีย ธนาคารมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการทำสื่อประชาสัมพันธ์

เอกสารอ้างอิง

คุณฤดี ศรีสว่างสุข. (2557). ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานเครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ กรณีศึกษา เครื่องรับฝาก-ถอนอัตโนมัติ.การค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภัทรา คำรงไทย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – เมษายน 2557.