

คู่มือการแนะนำการใช้บริการ A Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

A Guide for Using A Mobile Services of the Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperatives Kham Thale soo Branch Nakhon Ratchasima

นางสาวจีรนนท์ ไชพันดุง

Miss. Jeeranan Kaipandung

อาจารย์ พรสวรรค์ สิงห์ยาม

Teacher Pornsawat Singyam

744 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง จ.นครราชสีมา 30000

744 Suranarai Road, Mueang district, Nakhon Ratchasima Province 30000 (info@rmuti.ac.th)

บทคัดย่อ : การสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ของธนาคารสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา มีปริมาณเฉลี่ย ประมาณอาทิตย์ละ 30 ราย และมีเป้าหมายเมื่อเทียบกับจำนวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำนวน 1,560 คนจากข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ในเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562 มีจำนวนผู้สมัครใช้บริการ จำนวน 1,020 คน ซึ่งยังเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อย ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ คิดจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile ขึ้น และหลังจากผู้ศึกษาจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile และได้แจกให้กับลูกค้าธนาคารสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ทำให้ปริมาณการสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile เพิ่มขึ้นประมาณ 1-5 คนต่ออาทิตย์ ซึ่งมีปริมาณเฉลี่ย ประมาณ 35 รายต่ออาทิตย์ และยังทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile มากยิ่งขึ้น

Abstract : Applying for the A Mobile application service of the Cooperative Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives Kham Thale Soo Branch Nakhon Ratchasima Province With an average amount Approximately 30 people per week and have a target compared to the set target number of 1,560 people. According to the data of A Mobile Applications in January - August 2019, there are a number of applicants. 1,020 people

Which is still a relatively small number For this reason, the study Thinking about creating a pub to recommend the use of the A Mobile application, and after the students create a pub to recommend the A Mobile application and give it to customers of the Cooperative Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives Kham Thale Soo Branch Nakhon Ratchasima Province As a result, the number of A Mobile application subscriptions has increased by about 1-5 people per week, an average of 35 people per week. And also giving customers a better understanding of how to use the A Mobile application

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันเอโมบาย, การใช้บริการของลูกค้า, เปิดบัญชีเงินฝาก

Keywords: A Mobile Application, Customer service use, Open a deposit account

1 บทนำ

โลกปัจจุบันอยู่ในยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่พัฒนาการทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดเข้าสู่ สังคมดิจิทัล กลายเป็นสังคมที่ผู้บริโภคใช้รูปแบบการดำเนินชีวิตดิจิทัล (ปิยะชาติ อิศรภิกคี, 2559) Mobile banking เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เช่น การโอนเงินทั้งภายในธนาคารและระหว่างธนาคาร การตรวจสอบยอดบัญชี และธุรกรรมทางการเงิน และการจ่ายชำระใบแจ้งหนี้ เป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและการรอคิวที่สาขา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้าไม่ต้องมาทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาหรือผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM และ CDM เพียงแค่ลูกค้ามีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่และทุก

เวลา รวมไปถึงการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการโอนเงิน เป็นต้น รวมไปถึงในส่วนของธนาคารเองก็สามารถลดต้นทุนในการให้บริการลูกค้า เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโทรศัพท์มือถือซึ่งไม่มีพนักงานธนาคารและเอกสารเข้ามาเกี่ยวข้องจะส่งผลให้ลูกค้า ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ซึ่งอุตสาหกรรมธนาคารมีการแข่งขันในเรื่อง Mobile banking ที่รุนแรงมากขึ้น ธนาคารทุกแห่งต่างพยายามรักษาฐานลูกค้าเดิมและเร่งขยายฐานลูกค้าใหม่เพื่อนำไปต่อยอดในธุรกิจ ให้ได้มากที่สุด เป็นนโยบายและยุทธศาสตร์ที่หลากหลาย ธนาคารวางไว้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ที่ให้บริการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ทุกประการ เป็นอีกธนาคารแห่งหนึ่งที่พัฒนาประยุกต์เทคโนโลยีเข้ามาตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการ ขยายการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลในรูปแบบ Mobile Banking ที่เรียกว่า ธ.ก.ส. เอโมบาย ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจ หลักของธนาคาร ที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรวมถึงการเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันองค์กร จากการที่รัฐบาลสนับสนุนและผลักดันแผนยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-payment) เพื่อนำประเทศก้าวไปสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless) ผ่านระบบพร้อมเพย์ หรือ การสแกนผ่าน Quick Response Code (QR Code) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทำให้ธนาคารๆ ต่างเร่งพัฒนาระบบ Mobile banking ที่อยู่ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ให้ใช้งานได้เสมือนกับการใช้บริการทำธุรกรรมที่สาขา

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจในการนำเสนอการให้บริการ A Mobile ในรูปแบบของแผนผัง เพื่อให้เป็นการอ่านง่าย เข้าใจง่าย เพราะเนื่องจากยังมีลูกค้าบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน A Mobile สักเท่าไร จึงไม่กล้าใช้บริการแอปพลิเคชันนี้

2.วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาแอปพลิเคชัน A Mobile และการนำเสนอในรูปแบบแผนผังการนำการใช้งานของ A Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อจัดทำแผนผัง ที่ใช้แนะนำการให้บริการ A Mobile ให้กับลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

3.แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาการศึกษาเรื่อง คู่มือการแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน A mobile ให้กับลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการทากการศึกษา ได้แก่

1.ข้อมูลของ A Mobile

แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A Mobile บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ที่ช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวก ปลอดภัย สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง โดยการสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile มีช่องทางการสมัครได้ 2 ช่องทางมีดังนี้ 1. สมัครที่ ธ.ก.ส. ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยนำเอกสารสมัครที่ใช้ในการสมัครดังนี้ สมุดบัญชีเงินฝาก บัตรประชาชน และโทรศัพท์มือถือ 2. สมัครใช้บริการด้วยตนเองผ่าน ธ.ก.ส. A-Mobile วิธีการสมัครด้วยตนเอง ดาวนโหลด แอปพลิเคชัน A-Mobile และทำการลงทะเบียน

โดย ระบุหมายเลขบัญชี บัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และ e-Mail จนเสร็จสมบูรณ์และยืนยันตัวตนที่เครื่อง ATM/CDM นำบัตร ATM/Debit ธ.ก.ส. ไปยืนยันตัวตนภายใน 24 ชั่วโมง ที่ตู้ ATM/CDM ธ.ก.ส

2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

วัตถุประสงค์ ธ.ก.ส. 1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพ ชีวิต ของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรดำเนินการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบ เกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของ เกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร 2) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม 3) ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร หรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์ แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SODs)กระทรวงการคลังโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนงานรายปีและแผนวิสาหกิจระยะ 5 ปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมและรายสาขา เพื่อให้เกิดการพัฒนาวิสาหกิจอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้นำไปปฏิบัติและประเมินผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1.ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม “รัฐวิสาหกิจมีบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยสามารถเร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และมีความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพ ภายใต้ระบบธรรมาภิบาลที่โปร่งใสและมีคุณธรรม และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ 2.ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน “เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน” วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน พันธกิจ(Mission) 1) บริการทางการเงินครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร โดยความร่วมมือกับเครือข่าย 2) พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากรร่วมกับเครือข่าย เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันเกษตรกร และองค์กรการเงินชุมชน อย่างเกื้อกูล แบ่งปัน เป็นธรรม 3) บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอ และมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน 4) ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการให้บริการรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า 5) มุ่งมั่นหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี และยึดมั่นในการสร้างคุณค่าร่วมที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมั่นคง ยั่งยืน

3. ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เกี่ยวข้องกับ A-Mobile

โดยทางธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการ 1) เงินฝากออมทรัพย์ 2) เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค 3) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ 4) สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ชุดเกษตรมั่งคั่ง 4 5) สลากออมทรัพย์เกษตรยั่งยืน 6) บัตรเดบิต ธ.ก.ส. 7) เครื่องบริการธุรกรรมอัตโนมัติ (ATM/CDM/PAM) 8) QR Code ธ.ก.ส. "น้องหอมจังตั้งค์เยอะ" 9) ธ.ก.ส. A-Shop

4. ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์

ความหมายของการพิมพ์ คือ จำลองต้นฉบับอันหนึ่งซึ่งจะเป็นภาพหรือเป็นตัวหนังสือก็ตามออกเป็นจำนวนมาก ๆ หลายสำเนาเหมือน ๆ กัน บนวัตถุที่เป็นพื้นแบนหรือใกล้เคียงกับพื้นแบนด้วยการใช้เครื่องมือกล ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ 1. หนังสือพิมพ์ (newspaper) 2. นิตยสารและวารสาร (magazine / journal) 3. หนังสือเล่ม (book) 4. สิ่งพิมพ์เฉพาะกิจ ความหมายของ"สื่อ" พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายคำว่า "สื่อ" ว่า หากเป็นคำกริยา หมายถึง การทำการติดต่อให้ถึงกัน ชักนำให้รู้จักกัน ในกรณีที่เป็น คำนาม หมายถึง ผู้หรือสิ่งของที่ทำให้การติดต่อให้ถึงกันหรือชักนำให้รู้จักกัน ความหมายของสื่อสิ่งพิมพ์ พระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2484 ได้ให้ความหมายไว้ว่า สิ่งพิมพ์ หมายถึง สมุด แผ่นกระดาษ หรือวัตถุใด ๆ ที่พิมพ์ขึ้น รวมตลอดทั้งบทเพลง แผนที่ แผ่นผัง แผนภาพ ภาพระบายสี ใบประกาศ แผ่นเสียง หรือสิ่งอื่นใดอันมีลักษณะเช่นเดียวกัน สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ 1)หนังสือสารคดี ตำรา แบบเรียน เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่แสดงเนื้อหาวิชาการในศาสตร์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อสื่อให้ผู้อ่าน เข้าใจความหมาย ด้วยความรู้ที่เป็นจริง จึงเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่เน้นความรู้ถูกต้อง 2) หนังสือบันเทิงคดี เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นโดยใช้เรื่องราวสมมติ เพื่อให้ผู้อ่านได้รับความเพลิดเพลิน สนุกสนาน มักมีขนาดเล็ก เรียกว่า หนังสือฉบับกระเป๋า หรือ Pocket Book ได้ สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร 1) หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นโดยนำเสนอเรื่องราว ข่าวสารภาพและความคิดเห็น ในลักษณะของแผ่นพิมพ์ แผ่นใหญ่ ที่ใช้วิธีการพับรวมกัน ซึ่งสื่อสิ่งพิมพ์ชนิดนี้ ได้พิมพ์ออกเผยแพร่ทั้งลักษณะ หนังสือพิมพ์รายวัน, รายสัปดาห์ และรายเดือน 2) วารสาร, นิตยสาร เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นโดยนำเสนอสาระ ข่าว ความบันเทิง ที่มีรูปแบบการนำเสนอ ที่โดดเด่น สะดุดตา และสร้างความสนใจให้กับผู้อ่าน ทั้งนี้การผลิตนั้น มีการ กำหนดระยะเวลาการออกเผยแพร่ที่แน่นอน ทั้งลักษณะวารสาร, นิตยสารรายปักษ์ (15 วัน) และ รายเดือน 3) จุลสาร เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นแบบไม่มุ่งหวังผลกำไร เป็นแบบให้เปล่าโดยให้ผู้อ่านได้ศึกษาหาความรู้ มีกำหนดการออกเผยแพร่เป็นครั้ง ๆ หรือลำดับต่าง ๆ ในวาระพิเศษ 4) สิ่งพิมพ์โฆษณา โบรชัวร์ (Brochure) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีลักษณะเป็นสมุดเล่มเล็ก ๆ เย็บติดกันเป็นเล่มจำนวน 8 หน้า เป็น อย่างน้อย มีปกหน้าและปกหลัง ซึ่งในการแสดงเนื้อหาจะเกี่ยวกับโฆษณาสินค้า ใบปลิว (Leaflet, Handbill) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ใบเดียว ที่เน้นการประกาศหรือโฆษณา มักมีขนาด A4 เพื่อง่ายในการแจกจ่าย ลักษณะการแสดงเนื้อหาเป็นข้อความที่ผู้อ่าน อ่านแล้วเข้าใจง่าย แผ่นพับ (Folder) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผลิตโดยเน้นการนำเสนอเนื้อหา ซึ่งเนื้อหาที่นำเสนอเป็นเนื้อหา ที่สรุปใจความสำคัญ ลักษณะมีการพับเป็นรูปเล่มต่าง ๆ ใบปิด (Poster) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์โฆษณา โดยใช้ปิดตามสถานที่ต่าง ๆ มีขนาดใหญ่เป็นพิเศษ ซึ่งเน้นการนำเสนออย่างโดดเด่น ดึงดูดความสนใจ สิ่งพิมพ์เพื่อการบรรจุภัณฑ์ เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการห่อหุ้มผลิตภัณฑ์การค้าต่าง ๆ แยกเป็นสิ่งพิมพ์หลัก ได้แก่ สิ่งพิมพ์ที่ใช้ปิดรอบขวด หรือ ครอบผลิตภัณฑ์การค้า สิ่งพิมพ์รอง ได้แก่ สิ่งพิมพ์ที่เป็นกล่องบรรจุ หรือสิ่งพิมพ์มีค่า เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่เน้นการนำไปใช้เป็นหลักฐานสำคัญต่าง ๆ ซึ่งเป็นกำหนดตามกฎหมาย เช่น ธนาฉัตติ, บัตรเครดิต, เช็คธนาคาร, ตัวแลกเงิน, หนังสือเดินทาง, โฉนด เป็นต้น สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ เป็นสื่อสิ่งพิมพ์มีการผลิตขึ้นตามลักษณะพิเศษแล้วแต่การใช้งาน ได้แก่ นามบัตร, บัตรอวยพร, ปฏิทิน,บัตรเชิญ,ใบส่งของ,ใบเสร็จรับเงิน,สิ่งพิมพ์บน

แก้ว ,สิ่งพิมพ์บนผ้า เป็นต้น สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้งานในคอมพิวเตอร์ หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Docum

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาวมทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาภาพรวมของการใช้ A Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธ.ก.ส. A Mobile

2. วางแผน ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้เข้าฝึกสหกิจที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาวมทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา และได้พบปัญหาการแนะนำการใช้งานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน A Mobile เนื่องจากผู้ศึกษาเองยังไม่มีความรู้ในเรื่องนี้ที่เพียงพอ และลูกค้าส่วนใหญ่ที่ยังไม่รู้จักแอปพลิเคชัน A Mobile ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ คิดจัดทำ แผ่นพับแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile ขึ้น โดยผู้ศึกษาได้เสนอปัญหาที่พบและวิธีการดำเนินการให้แก่ นางละออ ศิริปรุ หัวหน้าการเงินและผู้นิเทศในสถานประกอบการได้ทราบถึงปัญหาที่ไดพบ

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าฐานรากทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาวมทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา จากข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ในเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562 มีจำนวนผู้สมัครใช้บริการ จำนวน 1,020 คน ซึ่งยังเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำนวน 1,560 คน

เป้าหมายผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile พ.ศ. 2562	1,560 คน
ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ในเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562	1,020 คน

ตารางที่ 1 : ข้อมูลผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ของสาขาชาวมทะเลสอ

จากข้อมูลผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ทำให้ทราบข้อมูลที่ทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของสาขาชาวมทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ยังไม่บรรลุเป้าหมาย โดยทางผู้ศึกษาได้จัดทำแผ่นพับการแนะนำการใช้ A Mobile ตัดสินใจเลือกเรื่องวิธีการสมัครใช้ A Mobile บริการธ.ก.ส. A-Mobile การถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) ผ่าน ธ.ก.ส. A-Mobile ช่องทางการใช้บริการถอนเงินการถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) และวิธีการใช้บริการ ช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน A Mobile ซึ่งการจัดทำจัดทำแผ่นพับการแนะนำการใช้ A Mobile นี้ให้มีความน่าสนใจและให้ลูกค้าเข้าใจง่าย เพื่อเป็นการเพิ่มยอดการใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาวมทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา จนส่งผลให้บรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคารได้ตั้งไว้

4. ดำเนินการจัดทำแผ่นพับการแนะนำการใช้ A Mobile

ดำเนินการจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile โดยการใช้ โปรแกรม Adobe Photoshop โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดในการจัดทำดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ร่างแบบผลงานแผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ด้วยดินสอ ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบโดยใช้โปรแกรม Adobe Photoshop ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการแนะนำการใช้ A Mobile ที่ไม่ถูกต้องจึงต้องมีการขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาที่น่าเสนอ โดยจะตรวจสอบด้วยตนเองในรอบแรก และให้หัวหน้างานตรวจสอบอีกครั้ง และเมื่อขั้นตอนการตรวจสอบสำเร็จ ก็จะทำการผลิตในขั้นตอนต่อไป ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการผลิต

5. ผลการทำการดำเนินงาน

การจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน A Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้วยผู้ศึกษาได้เลือกหัวข้อที่จะทำการนำเสนอซึ่งได้แก่ ช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน A Mobile วิธีการสมัครใช้ A Mobile บริการธ.ก.ส. A-Mobile การถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) ผ่าน ธ.ก.ส. A-Mobile ช่องทางการใช้บริการถอนเงินการถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) และวิธีการใช้บริการ มาแนะนำต่อลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อมุ่งหวังเชิญชวนลูกค้าของธนาคารได้เข้ามาสมัครเข้าใช้บริการธ.ก.ส. A-Mobile มากยิ่งขึ้น

1. ผลที่ได้จากการจัดทำแผ่นพับการแนะนำการใช้ A-Mobile



ภาพที่ 1 : การจัดทำแผ่นพับการแนะนำการใช้ A-Mobile

2. ทดสอบแจกแผ่นพับการแนะนำการใช้ A Mobile และปรับปรุงแก้ไขผลงาน

ขั้นตอนในการทดสอบแจกแผ่นพับการแนะนำการใช้ A Mobile

ขั้นตอนที่ 1 ทดสอบการใช้งานโดยการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาทำการทดสอบผลของการทดสอบการใช้แผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ได้ใช้แผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ในการแนะนำ A Mobile ให้กับลูกค้าจากคำถาม 3 ข้อ 1. การแนะนำแอปพลิเคชัน A Mobile หากใช้แผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ประกอบการแนะนำแอปพลิเคชัน A Mobile สามารถช่วยลดระยะเวลาในการแนะนำให้ลูกค้าเข้าใจได้เร็วขึ้นหรือไม่ 2. การใช้แผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ประกอบการแนะนำแอปพลิเคชัน

A Mobile ในลักษณะนี้เป็นประโยชน์ต่อพนักงานหรือไม่ อย่างไร 3. การใช้แผนพับแนะนำการใช้ A Mobile ทำให้จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการทดสอบ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบโดยการสัมภาษณ์พนักงานเมื่อทำการแนะนำลูกค้าในการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile และสังเกตว่าลูกค้าเข้าใจหรือไม่ เมื่อพนักงานแนะนำเสร็จแล้ว

ขั้นตอนที่ 3 จำนวนครั้งที่ทดสอบ และจำนวนพนักงานที่ทดสอบ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบโดยการสัมภาษณ์พนักงานโดยมีการทดสอบทั้งหมด 4 ครั้ง และทำการแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยจำนวนพนักงานที่ทดสอบที่ร่วมการทดสอบในครั้งมีจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นหัวหน้าการเงิน 1 คน และพนักงานการเงิน 3 คน

3. ผลทดสอบการใช้งานแผนพับแนะนำการใช้ A Mobile

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผล ซึ่งเป็นการให้พนักงานภายในองค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ทดลองค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพศ

พนักงานที่ได้ทำการทดสอบเป็น เพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็น 100%

2. อายุ

พนักงานที่ทำการทดสอบจะอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น 50%

อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น 50%

3. ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

พนักงานตำแหน่งหัวหน้าการเงิน จำนวน 1 คน คิดเป็น 25%

พนักงานตำแหน่งการเงิน จำนวน 3 คน คิดเป็น 75%

4. ผลจากการสัมภาษณ์การใช้แผนพับแนะนำการใช้ A Mobile ประกอบการแนะนำแอปพลิเคชัน A Mobile จากคำถามดังนี้

4.1 การแนะนำแอปพลิเคชัน A Mobile หากใช้แผนพับแนะนำการใช้ A Mobile ประกอบการแนะนำแอปพลิเคชัน A Mobile สามารถช่วยลดระยะเวลาในการแนะนำให้ลูกค้าเข้าใจได้เร็วขึ้นหรือไม่

- ตอบมาก 2 คน คิดเป็น 50%

- ตอบมากที่สุด 2 คน คิดเป็น 50%

4.2 การใช้แผนพับแนะนำการใช้ A Mobile ประกอบการแนะนำแอปพลิเคชัน A Mobile ใช้ลักษณะนี้เป็นประโยชน์ต่อพนักงานหรือไม่ อย่างไร

- ตอบมาก 3 คน คิดเป็น 75%

- ตอบมากที่สุด 1 คน คิดเป็น 25%

4.3 การใช้แผนพับแนะนำการใช้ A Mobile ทำให้จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้หรือไม่

- ตอบมากที่สุด 5 คน คิดเป็น 100%

6. สรุปผลการดำเนินงาน

จากเดิมการสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ของธนาคารสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา มีปริมาณเฉลี่ย ประมาณอาทิตย์ละ 30 ราย และมีเป้าหมายเมื่อเทียบกับจำนวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำนวน 1,560 คนจากข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ในเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562 มีจำนวนผู้สมัครใช้บริการ จำนวน 1,020 คน ซึ่งยังเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อย หลังจากผู้ศึกษาได้มาปฏิบัติในงานในแผนการเงินได้รับหน้าที่ในการเปิดบัญชี ATM สมัครแอปพลิเคชัน A Mobile ให้กับลูกค้า ได้พบปัญหาการแนะนำการใช้งานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน A Mobile เนื่องจากผู้ศึกษาเองยังไม่มีความรู้ในเรื่องนี้ที่เพียงพอ และลูกค้าส่วนใหญ่ที่ยังไม่รู้จักแอปพลิเคชัน A Mobile ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ คิดจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile ขึ้น และหลังจากผู้ศึกษาจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile และได้แจกให้กับลูกค้าธนาคารสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ทำให้ปริมาณการสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile เพิ่มขึ้น ประมาณ 1-5 คนต่ออาทิตย์ ซึ่งมีปริมาณเฉลี่ย ประมาณ 35 รายต่ออาทิตย์ และยังทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน A Mobile มากยิ่งขึ้น หลังจากทำการจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ช่วยให้นักงานการเงินสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลงได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นการจัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้ A Mobile ลดระยะเวลาในการค้นหาได้ 8 นาที คิดเป็นร้อยละ 26.66%

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้เข้าใจถึงการใช้งานของแอปพลิเคชัน A Mobile และของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำแอปพลิเคชัน A Mobile ไปใช้ได้จริง เพื่อสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า
2. จำนวนปริมาณการสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน A Mobile ของธนาคารสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา มีปริมาณที่เพิ่มขึ้น
3. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานในสถานการณ์จริงของธนาคาร การรับมือกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆที่ผู้ศึกษาเองต้องเรียนรู้เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). A Mobile.
- [2] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). ประวัติการก่อตั้งจุดเริ่มต้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- [3] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- [4] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). เงินฝากออมทรัพย์.
- [5] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค.
- [6] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ชุดเกษตรมั่งคั่ง 4.

- [7] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). สลากออมทรัพย์เกษตรยั่งยืน.
- [8] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). บัตรเอทีเอ็ม.
- [9] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). เครื่องบริการธุรกรรมอัตโนมัติ (ATM/CDM/PAM).
- [10] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). QR Code ธ.ก.ส. "น้องหอมจิ้งจิ้งค์เยอะ".
- [11] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). ธ.ก.ส. A-Shop.
- [12] ศิริศักดิ์ อาจคำ. 2556. ความหมายของสื่อสิ่งพิมพ์.

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึง วันศุกร์ ที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่าและมีประโยชน์มากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นางสาววิรัชมีศยา เตชาพิพัฒน์สกุล (ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรสาขา ขามทะเลสอจังหวัดนครราชสีมา)
2. นางละออ ศิริปฐ (หัวหน้าการเงิน) ผู้นิเทศนักศึกษาในสถานประกอบการ
3. นางชาลินี เพชรไกล (พนักงานการเงิน)
4. นางสาวศินีช โชติสกุล (พนักงานการเงิน) ที่ปรึกษาในงาน Project
5. อาจารย์กัลยา นารีจันทร์ (อาจารย์นิเทศ)
6. อาจารย์พรสวรรค์ สิงห์ยาม (อาจารย์นิเทศ)

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งท่านเหล่านั้นได้กรุณาให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานฉบับนี้ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์