

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน The Acceptance of RFID Technology in Government Savings Bank
ชื่อผู้เขียน	นายพชรพันธุ์ ส่ำผาเงิน Mr. Pocharapan Sompangern
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร. อรรถวิทย์ เตชะวิบูลย์วงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมการค้นคว้าอิสระ	ดร. นนทวัฒน์ สุขผล
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงมาก ดังนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริการการให้บริการต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง เทคโนโลยีระบบตัววัตถุด้วยคลื่นวิทยุ หรือ RFID (Radio Frequency Identification) เป็นเทคโนโลยีที่มีการนำไปใช้ในงานในหลากหลายรูปแบบ เช่น การตรวจนับสินค้าคงคลัง การป้องกันการลักขโมย นอกจากนี้เทคโนโลยี RFID ยังได้ถูกพัฒนาเพื่อนำมาปรับใช้ในธุรกิจธนาคารได้ โดยในต่างประเทศพบว่าการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการลดขั้นตอนในการรับบริการ เช่น ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้โดยไม่ต้องรับบัตรคิวและกรอกเอกสาร อีกทั้งยังสามารถระบุข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาข้อมูลการดำเนินธุรกิจธนาคารในประเทศไทยพบว่า เทคโนโลยี RFID ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม งานวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน” ชิ้นนี้จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการนำเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการธุรกรรมแก่ลูกค้าธนาคาร โดยกำหนดกลุ่มประชากรในกรณีศึกษาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน เพื่อความสมบูรณ์ของคำตอบและความครบถ้วนของแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวม

ข้อมูลด้วยตนเองโดยผู้วิจัยจะอธิบายรูปแบบการทำงานของระบบก่อน จากนั้นจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยแบบออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปริมาณการใช้บริการฝาก-ถอนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมของลูกค้า โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดลำดับค่าเฉลี่ย

ในด้านการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient: r) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.60 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 49.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.60 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมของธนาคารน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.50

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ

ลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นว่ารระบบควรจะสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ระบบควรจะสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 4.27 และระบบควรจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกเข้าใช้บริการในเวลาของลูกค้าสะดวกได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่าระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่าระบบช่วยให้การเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่าระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และระบบทำให้รู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่าระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่าหากธนาคารมีระบบดังกล่าวคุณคำแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ จะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และหากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน คุณจะเลือกที่จะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

การหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยชิ้นนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยสามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะรับรู้ถึงประโยชน์ในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร ทำให้ระบบสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้ และช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกเข้าใช้บริการในเวลาที่เหมาะสมได้

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยสามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะรับรู้ถึงประโยชน์ในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็เกิดเป็นความชำนาญ ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยสามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องขึ้น ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยสามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็เกิดเป็นความชำนาญ ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยสามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น และระบบทำให้รู้สึกว่ามีความปลอดภัยมากขึ้น

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน โดยสามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องขึ้น ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน โดยสามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น และมีความรู้สึกว่าจะสนใจจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว

และหากมองในภาพรวมแล้วจะพบว่าปัจจัยทุกๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมคือ หากธนาคารมีระบบดังกล่าวลูกค้าจะแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร ลูกค้าจะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มใจ และหากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่เดิมลูกค้าจะเลือกที่จะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า แต่หากมองตามลำดับใช้ของกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้แล้วจะพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ถึงแม้ว่าจากการวิเคราะห์แบบสอบถามแล้วจะพบว่า ลูกค้ามีความเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความ

น่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่สิ่งที่ธนาคารควรสนับสนุนมากที่สุดคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID จากกลุ่มลูกค้ามากที่สุด ส่วนคุณสมบัติของระบบในด้านของปัจจัยอื่นธนาคารก็ไม่ควรละเลย เพราะในการทดสอบสมมติฐานพบว่าทุกๆ ปัจจัยที่กล่าวมา ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าในธุรกิจธนาคารทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของระบบดังกล่าวและควรมีระบบการบริการธุรกรรมดังกล่าวให้กลุ่มตัวอย่างได้ทดลองใช้ด้วย เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมกับธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมกับธนาคารออมสิน สาขาอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าในพื้นที่อื่นๆ ด้วย