



Mobile Banking

ตัวช่วยแห่งยุคดิจิทัล

Mobile Banking ตัวช่วยแห่งยุคดิจิทัล



คนไทยใช้ Mobile Banking สูงสุด
เป็น อันดับ 1 ของโลก

74% ของจำนวนคนใช้ Internet
ทั้งหมดในประเทศ ใช้ Mobile Banking

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ ม.ค.2562
ที่มา : Datareportal.com

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking

2561

จำนวนบัญชีผู้ใช้บริการ
41 ล้านบัญชี

29.6%
(%yoy)

ปริมาณการทำธุรกรรม

2,712 ล้านรายการ

120.5%
(%yoy)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT)

Q3/2562

จำนวนบัญชีผู้ใช้บริการ
56 ล้านบัญชี

34.8%
(%ytd)

ปริมาณการทำธุรกรรม

3,240 ล้านรายการ

76.4%
(%yoy)

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของแต่ละสถาบันการเงิน

1



KPLUS

11.6 ล้านบัญชี

2



SCB EASY

9.9 ล้านบัญชี

3



Bualuang MBanking

8 ล้านบัญชี



Krungthai NEXT

4 ล้านบัญชี



Krungsri Mobile App

2.5 ล้านบัญชี



TMB Touch

2.5 ล้านบัญชี

หมายเหตุ : KBANK, SCB, BBL ข้อมูล ณ Q3/62 KTB, Krungsri, TMB ข้อมูล ณ ก.พ./62

ฟีเจอร์ที่ให้บริการใน Mobile Banking



ฟีเจอร์ที่โดดเด่นของแต่ละธนาคาร



- โอนเงินไปยังบัญชีต่างประเทศ
- เพิ่มบัตรสมาชิก (Loyalty Card)
- K+ Market (E-Marketplace)



- ซื้อบัตรชมภาพยนตร์
- EASY Bonus
- (รับสิทธิพิเศษ ผ่าน SCB Easy)
- บริการแบ่งจ่าย หรือเปลี่ยนวงเงินบัตร
- เครดิตเป็นสินเชื่อบุคคล
- เช็ควัตถุแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ



- บริการรับเงินโอนจากบัญชีต่างประเทศ
- ผ่านบริการ Western Union
- ซื้อพันธบัตรรัฐบาล



- แบ่งชำระยอดบัตรเครดิต
- TMB WOW
- (สะสมคะแนนผ่านการทำธุรกรรม)

ฟีเจอร์ที่โดดเด่นของแต่ละธนาคาร



- ซื้อสลากดิจิทัล
- เช็ครายการธุรกรรมย้อนหลัง 5 ปี
- บริการฝาก-ถอนเงินสด ณ จุดให้บริการ
- ของตัวแทนธนาคาร (7-11)
- GSB Money (สะสมคะแนนผ่านการทำธุรกรรม)



- ซื้อ-ขายอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ชำระเงินกู้ยศ./ชำระภาษี/
- บิลภาครัฐต่างๆ
- ชำระค่าโดยสารขสมก. ผ่าน QR Code



- Smart Advisor
- (ตัวช่วยจัดการพอร์ตการลงทุน)
- บริการด้านหลักทรัพย์และอนุพันธ์

ฟีเจอร์ที่ให้บริการใน Mobile Banking

MUST
HAVE

ฟีเจอร์ทั่วไปที่ใครๆก็มี



เข้าระบบด้วยการ
สแกนลายนิ้วมือ/ใบหน้า



ถอนเงินสด
ไม่ใช้บัตร ATM



โอนเงิน/เติมเงิน/จ่ายบิล
ผ่าน Barcode/QR Code



บริการบัตรเครดิต
และบัตรเดบิต



บริการสินเชื่อบุคคล



เปิดบัญชี
และซื้อ-ขายกองทุน



ซื้อประกันภัยเดินทาง/
ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล



บันทึกผลการทำ
รายการอัตโนมัติ



ตั้งค่ารายการโปรด
ในหน้าจอหลัก

ปัจจุบัน Mobile Banking ไม่ได้เป็นเพียงแอปพลิเคชันที่ทำธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่เป็นไลฟ์สไตล์แพลตฟอร์มที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัลได้ เห็นได้จากการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มากกว่าการให้บริการทางการเงิน เช่น การชำระค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์ หรือการมีแพลตฟอร์มช้อปปิ้งออนไลน์ขนาดย่อมรวมทั้งพัฒนาฟีเจอร์ เพื่อเป็นตัวช่วยในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ/e-commerce



ฟีเจอร์การขอสินเชื่อออนไลน์ที่น่าสนใจ



- สินเชื่อบ้าน
- สินเชื่อบุคคล
- สินเชื่อเช่าซื้อรถใหม่
- สินเชื่อ SME
- บริการแบ่งชำระยอดบัตรเครดิต



- สินเชื่อบุคคล
- บริการแบ่งชำระ/เปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคลโดยโอนเข้าบัญชีได้ทันที



- บริการแบ่งชำระ/เปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคลโดยโอนเข้าบัญชีได้ทันที



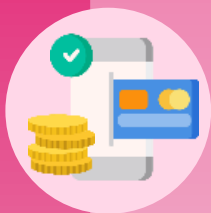
- สินเชื่อบุคคล
- บริการแบ่งชำระยอดบัตรเครดิต

วิธีการขอสินเชื่อออนไลน์เบื้องต้น



- ลูกค้าสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของสินเชื่อแต่ละประเภทได้ ผ่าน Mobile Banking Application ของแต่ละธนาคาร
- กรอกข้อมูลส่วนตัวต่างๆ พร้อมแนบเอกสารที่ธนาคารกำหนด
- รอการตรวจสอบสถานะผ่านแอปพลิเคชัน หรือรอการติดต่อกลับจากทางเจ้าหน้าที่

วิธีการขอแบ่งชำระ/เปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคล



- ลูกค้าสามารถเลือกบัตรเครดิตในเครื่องของธนาคารที่ต้องการ
- ระบุจำนวนเงิน/ระยะเวลาที่ต้องการแบ่งชำระ เพื่อแบ่งชำระหรือเปลี่ยนเป็นเงินสดเข้าบัญชี โดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามที่ธนาคารกำหนด

ความสำคัญที่แท้จริงอยู่ที่ Active Users

สัดส่วนการ Active ของลูกค้ายิ่งมากเท่าไร ยิ่งทำให้ธนาคารเข้าถึงพฤติกรรมลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้ธนาคารพัฒนา ปรับปรุง และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยลดต้นทุนให้กับธนาคารในการทำธุรกรรมผ่าน Online Platform

ตรวจสอบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก

สถิติการขัดข้องของระบบ Mobile Banking ช่วง Q2/62



Krunghai NEXT
7 ครั้ง



Bualuang MBanking
5 ครั้ง



TMB Touch
4 ครั้ง

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT)

ระบบที่มีความเสถียรและขัดข้องน้อยจะทำให้ธนาคารมีความน่าเชื่อถือที่มากขึ้น ธนาคารควรมีความแข็งแกร่งของระบบหลังบ้าน เพื่อให้สามารถรองรับการทำธุรกรรมจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้

วิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดระบบขัดข้อง



ข้อแก้ไขแรก ต้องขึ้นข้อความขอภัยลูกค้า/ขอโทษลูกค้า และแจ้งว่าระบบขัดข้องอยู่ในระหว่างการแก้ไขโดยแจ้งเวลาที่จะกลับมาให้บริการได้อีกครั้งอย่างชัดเจน



เตรียมทีมงาน Call Center ให้พร้อมเพื่อตอบคำถามและหาแนวทางการแก้ปัญหาให้ลูกค้าขณะระบบมีความขัดข้อง



การแก้ไขต้องรวดเร็ว หากล่าช้าอาจจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของธนาคารอย่างเป็นวงกว้าง ผ่านการโพสต์ แชร์ หรือแสดงความคิดเห็นผ่าน Social Media ของลูกค้า/ผู้ให้บริการ

ปัจจัยสร้างความได้เปรียบ

เพิ่มฟีเจอร์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการใช้งานที่ครบครัน



บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ



บริการซื้อตัว/คูปองต่างๆ



แลกเปลี่ยนเงินตรา
ต่างประเทศ



โอน/รับเงินจาก
ต่างประเทศ



บริการจ่ายบิลผ่าน
บัตรเครดิต



Online Marketplace



บริการเบิกเงินเดือน
ล่วงหน้า



บริการแนะนำร้านอาหาร



บริการแนะนำสถานที่
ท่องเที่ยว

หาพันธมิตรเพื่อเสริมบริการอื่นให้กับลูกค้า



KPLUS x Grab



SCB Easy x GET

ให้บริการ Mobile Wallet ที่ให้ลูกค้าสามารถชำระเงิน
ค่าเดินทาง และค่าบริการรับส่งของ นอกจากนี้ยังให้บริการ
สินเชื่อออนไลน์แก่กลุ่มผู้ขับขี่เพิ่มเติม



Mobile Banking x 7-11

ให้บริการ ฝาก/ถอนเงินสดบัญชีธนาคารที่เคาน์เตอร์
เซอร์วิสใน 7-11 ผ่านแอปพลิเคชันของแต่ละสถาบัน
การเงิน

**GSB
RESEARCH**

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน



สร้างสรรค์งานวิจัย เพื่อเศรษฐกิจไทยยั่งยืน