

การศึกษาผลกระทบต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา ตลาดยิ่งเจริญสะพานใหม่ กรุงเทพมหานคร

บทนำและวัตถุประสงค์

ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ส่งผลให้การทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารลดลง ธนาคารพาณิชย์จึงมีการปรับลดสาขาและเพิ่มช่องทางให้บริการผ่าน **Mobile Banking** หรือ **Internet Banking** ซึ่งมีผลกระทบในด้านการเข้าถึงการบริการธุรกรรมทางการเงิน และความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเงินของลูกค้า การศึกษาผลกระทบต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคารจะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาในการบริการของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคารในด้านความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน การรับรู้ข่าวสาร และความเชื่อมั่นต่อธนาคาร
2. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคารว่าส่งผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มใด ประเภทใดบ้าง

วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย โดยการออกแบบสอบถามผลกระทบต่อลูกค้าที่มีต่อการปิดสาขาธนาคารกสิกรไทย พื้นที่ตลาดยิ่งเจริญสะพานใหม่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 ตัวอย่างโดยโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการธุรกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ส่วนที่ 3 ผลกระทบต่างๆจากการปิดสาขาธนาคาร ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้เขียนใช้การแจกแจงค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานของสถิติ **t-test, One-way ANOVA**

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวมพบว่าระดับผลกระทบของการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำขณะที่ระดับผลกระทบของการรับรู้ข้อมูลและความเชื่อมั่นของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาแย่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของลูกค้า และพฤติกรรมการทำธุรกรรมมีผลกระทบต่อการใช้บริการ และการรับรู้ข่าว ในขณะที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อความเชื่อมั่น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบด้านการใช้บริการและด้านการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน เพศหญิงจะมีผลกระทบสูงกว่าเพศชาย ลูกค้าช่วงอายุมากจะมีผลกระทบบางส่วนมากกว่าช่วงอายุน้อย อาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพค้าขายจะมีผลกระทบมากกว่าอาชีพอื่น ลูกค้าที่มีรายได้สูงจะมีผลกระทบมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำ และกลุ่มลูกค้าที่มีการเข้ามาทำธุรกรรมบ่อย จะมีผลกระทบมากกว่าลูกค้าที่ทำธุรกรรมน้อย ดังนั้น ธนาคารควรนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการ เพื่อรองรับปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นและเพื่อพัฒนาบริการให้ตอบสนองของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษา

ผลกระทบด้านการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ผลกระทบด้านความสะดวกในการเดินทาง	2.24	0.849	กระทบน้อย
ผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น	2.15	0.852	กระทบน้อย
ผลกระทบด้านความถี่ในการเข้ามาทำรายการที่สาขา	2.13	0.855	กระทบน้อย
ผลกระทบจากการต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลบัญชีเนื่อง	2.33	0.916	กระทบน้อย
จากมีการปิดสาขา			
ความยากในการเรียนรู้การทำธุรกรรมรูปแบบใหม่ เช่น ธุรกรรมออนไลน์	2.79	0.927	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.33	0.913	กระทบน้อย

ผลกระทบด้านการรับรู้ข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการปิดสาขาของธนาคารเพียงพอหรือไม่	2.37	0.607	น้อย
การชี้แจงข้อปฏิบัติหลังจากมีการปิดสาขาของธนาคาร	2.30	0.603	น้อย
ช่องทางในการชี้แจงข้อมูลข่าวสารต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด	2.34	0.535	น้อย
ความสะดวกในการติดต่อกรณีเกิดข้อสงสัยในการบริการ เช่น Call Center	2.53	0.554	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการทำธุรกรรมการเงินรูปแบบใหม่ที่มาทดแทนในส่วนของการปิดสาขา เช่น ธุรกรรมออนไลน์	3.07	0.714	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	0.668	ปานกลาง

ผลกระทบด้านความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารกสิกรไทย	3.72	0.629	เชื่อมั่นมาก
จากการปิดสาขาของธนาคารจำนวนมาก			
ความเชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของธนาคารกสิกรไทยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง	3.12	0.539	เชื่อมั่นปานกลาง
จากการปิดสาขาธนาคารมีโอกาสที่จะปรับเปลี่ยนธนาคารที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบันไปใช้ที่อื่นแทน	2.88	0.722	มีโอกาสปานกลาง
ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมออนไลน์ที่ทางธนาคารพยายามนำมาทดแทนการทำธุรกรรมที่สาขา	3.30	0.657	เชื่อมั่นปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	0.709	ปานกลาง