

## บทคัดย่อ

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาผลกระทบต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคาร กสิกรไทย กรณีศึกษาตลาดยิ่งเจริญสะพานใหม่ กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นายรัตนพล ราชวงศ์
ชื่อปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561

ธนาคารพาณิชย์ต่างๆเริ่มมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ มีการปิดสาขาลงหรือปรับสาขาของธนาคารให้มีการบริการในรูปแบบอัตโนมัติ การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบที่มีต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงิน และเพื่อศึกษาผลกระทบที่มีต่อลูกค้าจากการปิดสาขาธนาคารว่าส่งผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มใด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่ ตลาดยิ่งเจริญสะพานใหม่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะต่างๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้เขียนใช้การแจกแจงค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานของสถิติใช้การ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-way ANOVA)

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวมพบว่าระดับผลกระทบของการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำขณะที่ระดับผลกระทบของการรับรู้ข้อมูลและความเชื่อมั่นของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษายังแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของลูกค้า และพฤติกรรมการทำธุรกรรมมีผลกระทบอย่างมากต่อการใช้บริการและการรับรู้ข่าว ในขณะที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อความเชื่อมั่น

## ABSTRACT

<b>Title of Thesis</b>	A study of customer impact from Kasikorn Bank branch closures: a case study of Ying Charoen Market, Sapanmai Bangkok
<b>Author</b>	Mr.Rattanapon Ratchawong
<b>Degree</b>	Master of Economics
<b>Year</b>	2018

Banks began to change their business strategies. There are branches closed or bank branches are modified to provide only automatic services without banker. This research aim to study the effect of closing of bank branches on customers in financial transactions and to study the different impact among demographic groups. Questionnaires were distributed and answered by 384 customers of Kasikorn Bank in the area of Ying Charoen Markets, Saphan Mai Bangkok. The results were presented as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The statistical analysis was done by independent samples t-test and one-way ANOVA.

In overall customers study found that the impact level of service use is at a low level, while the impact level of perceived information and the confidence in the bank are at a moderate level. The study also divide the customers into groups depend on their demographic characteristics included gender, age, occupation, income, and frequency of using the service. Different demographic characteristics customer and transaction behavior have significantly different impact on both service use and perception of news. On the other hand, there are no significantly different impact on confidence among the groups.