

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของสาขาขนาดเล็ก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์สโตร์ เพื่อเสนอแนวทางในการกำหนดทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมต่อการตอบสนองการให้บริการของธนาคาร และการให้บริการของลูกค้า รวมทั้งพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการและการจัดแบ่งพื้นที่ภายในที่มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อนำผลการศึกษามาออกแบบสาขาขนาดเล็กของธนาคารให้สนองความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสาขารวมทั้งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและผู้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนโครงการสาขาขนาดเล็กของธนาคาร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร และ ลูกค้าธนาคาร แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและผู้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนโครงการแบบสังเกตใช้เพื่อศึกษาปริมาณการให้บริการและประเภทของการให้บริการ จากการศึกษาวิเคราะห์ตลอดจนเปรียบเทียบผลการวิจัยพบว่า

1. แนวโน้มในอนาคตของธนาคาร

1.1 มุ่งที่จะเข้าหาลูกค้ารายย่อยมากขึ้น วิธีการคือ การเข้าหากลุ่มลูกค้าโดยตรง ฉะนั้นการเปิดสาขาขนาดเล็กในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์สโตร์จึงเป็นแนวทางที่ธนาคารจะดำเนินการต่อไป และจะขยายตัวเข้าหากลุ่มลูกค้าตามอาคารสำนักงานและสถานศึกษา

1.2 ขนาดพื้นที่ของสถานประกอบการลดลงเพื่อลดต้นทุนในการก่อสร้าง
สาขาขนาดใหญ่เหมือนในอดีต

1.3 ให้บริการธนาคารอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อลดปริมาณการให้
บริการจากเคาน์เตอร์ซึ่งเป็นการลดเวลาในการทำรายการของทั้งลูกค้า และ พนักงานของธนาคาร

1.4 ให้ความสำคัญกับพื้นที่บริเวณด้านและพื้นที่ให้บริการเพื่อจูงใจในการใช้
บริการ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการให้ข่าวสารข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในการ
ติดต่อสื่อสารกับธนาคารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. พฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร

2.1 การเดินทางมาห้างสรรพสินค้าด้วยรถประจำทางและรถยนต์ส่วนตัว
มีสัดส่วนพอ ๆ กัน

2.2 โดยมากลูกค้าของธนาคารใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าและ
ซูเปอร์สโตร์มากกว่า 1 แห่ง และใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงหลังเวลาเลิกงานเป็นส่วนใหญ่
โดยให้เหตุผลว่าใกล้ที่พัก และสะดวกในการทำธุรกรรมกับธนาคารในขณะที่จับจ่ายสินค้า และ
ไม่เสียเวลาการทำงานระหว่างวัน

2.3 ประเภทรายการที่ใช้บริการย่อย คือ การถอนเงินสด – ฝากเงินสด
อัตโนมัติเป็นส่วนใหญ่

2.4 สาเหตุที่เลือกใช้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์สโตร์
ให้เหตุผลว่า เวลาในการเปิดทำการมากกว่าสาขาปกติและเปิดทำการทุกวัน อีกทั้งสะดวกรวดเร็ว
กว่าการใช้บริการจากสาขาปกติ และสามารถทำธุรกรรมกับธนาคารในขณะที่จับจ่ายสินค้า

2.5 ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสมดี เนื่องจากเคยใช้บริการ
ที่สาขาอื่นมาก่อน ทั้งนี้เพราะทราบแล้วว่าธนาคารมีการเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าและ
ซูเปอร์สโตร์หลายสาขา

2.6 ลูกค้าของธนาคารให้ความสำคัญกับจุดให้บริการข่าวสารของธนาคาร
มากที่สุด เหตุผลที่ต้องทราบข้อมูลข่าวสารและต้องการสื่อสารกับทางธนาคารผ่านเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต

2.7 สำหรับความเหมาะสมของพื้นที่ให้บริการลูกค้าต้องการให้ธนาคาร
ปรับปรุงในส่วนของจำนวนเคาน์เตอร์บริการให้มากกว่านี้ และเพื่อเพิ่มบริการเครื่องบริการ
อัตโนมัติพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บริการ ให้ขยายพื้นที่จุดพักคอยขณะรอรับบริการ

3. การใช้บริการของลูกค้าและความเห็นเกี่ยวกับสภาพของสถานที่ทำงาน

3.1 การให้บริการในแต่ละวันเจ้าหน้าที่เห็นว่าการใช้บริการที่เคาน์เตอร์มากกว่าการใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ และช่วงเวลาที่ลูกค้าหนาแน่นจะอยู่ในช่วงหลังเลิกงาน

3.2 เจ้าหน้าที่ของธนาคารเห็นว่าทำเลที่ตั้งของสาขาเหมาะสมดีแล้วเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนที่เห็นว่าไม่เหมาะสมเนื่องจากบางสาขาเท่านั้นที่ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการสาเหตุจากถูกบดบังทางสายตาจากร้านค้าย่อยหน้าสาขา

3.3 ความเห็นของเจ้าหน้าที่สาขาเห็นว่าทำเลที่เหมาะสมควรอยู่ใกล้ทางเข้า - ออกของทางห้างฯ มากที่สุด

3.4 ความเห็นเกี่ยวกับพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ของสถานที่ทำงานมีความเห็นว่าไม่เหมาะสมโดยสามารถแยกได้ดังนี้

3.4.1 พื้นที่บริเวณเคาน์เตอร์คีย์แคบ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีมากไม่พอกับพื้นที่บนเคาน์เตอร์ อีกทั้งไม่สะดวกต่อการที่จะใช้อุปกรณ์ร่วมกัน

3.4.2 พื้นที่บริเวณ Back Office ไม่เหมาะสมที่เก็บของ มีน้อยไม่เพียงพอต่อการเก็บเอกสารและคีย์แคบไม่สะดวกขณะต้องทำงานด้านหลัง

3.4.3 ห้องประชุมหรือห้องเจรจาลูกค้าคีย์แคบ

3.5 เรื่องการจงใจต่อการให้บริการลูกค้าเห็นว่า บริเวณเคาน์เตอร์จะจงใจให้เกิดการใช้บริการมากที่สุด รองลงไปคือ บริเวณธนาคารอัตโนมัติและบริเวณที่ให้ข่าวสารข้อมูล

3.6 ภาวะความสบายในการทำงานเห็นว่าอุณหภูมิความเย็นจากเครื่องปรับอากาศมีปัญหามากควรปรับปรุง รองลงไปคือ เสียงรบกวนจากภายนอก

3.7 ความรู้สึกในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนใหญ่รู้สึกไม่ปลอดภัยเนื่องจากสาเหตุเวลาลูกค้ามาใช้บริการมากเกิดความขุลมุน อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมากไม่มีเวลาสอดส่องดูแล ลูกค้ามองเห็นความเคลื่อนไหวตลอดเวลา เคาน์เตอร์เดียว ทำให้ลูกค้ามองเห็นเงินสด

The major objective of this research is to find the most efficient designs for Bangkok Bank's micro branches that open their services in department stores and superstores. The research covers the operation of the bank's micro branches, location strategies that is best suite the bank's services and demand from customers, customers behaviors and needs, and space functioning.

The sampling group in this study includes the bank's customers, bank's employees, bank's executives, and the project's working team. The study was done through questionnaires with customers and bank employees, and interviews with bank executives and the working team. Observation method was also used to measure volume and type of usage.

The major findings are :

1. Trend of Banking Business

1.1 Retail banking is becoming the most potential market in banking business. The bank aims to acquire this group of customers by opening smaller – size branches in major department store and superstores. This is specifically called " Micro Branch " The bank is also looking forward to expanding micro branches in office premises and education institutes.

1.2 Cost efficiency results smaller branches with maximum of usage.

1.3 More automatic banking facilities are brought in to service customers with shorter service time, lower overhead cost, and more accuracy.

1.4 More emphasis on front and service area to attract customers, as well as more communication facilities to support e - banking services.

2. Customers' Behavior

2.1 There are equal portion of customers who travel to the bank by public transportation and personal vehicles.

2.2 Customers use the bank's services in more than 1 department stores or superstores, mostly after – work time between Monday to Friday. They prefer to contact the bank's micro branch because of the convenient location and less time spent.

2.3 The most popular types of services are cash withdrawal, and cash deposit.

2.4 The reason convincing customers to contact the bank in department stores or superstores are longer service hours and 7-day operation, less time spent, and convenience for their shopping.

2.5 Most customers know very well about the bank's location in each store. This is because they used to contact the bank in other stores before. They know the bank has expanded rapidly into many stores.

2.6 Customers pay much attention to the bank's information area. They are open to new information and would like to contact the bank via the Internet network.

2.7 Many customers urge the bank to provide more service counters, reception area, and automated banking facilities with guidance.

3. Employees' Comments on Work Place

3.1 Customers prefer to be services by bank officials at counter rather than the automated machines. More customers come during after-work hours.

3.2 Most employees agree that the location in the stores is already suitable. However, some do not agree saying that the outlets are hidden from other shops.

3.3 Most officials believe the most suitable location in the stores is area close to entrance or exit.

3.4 Most officials commented that they do not like the outlet as a work place. Their comments are divided into :

3.4.1 The counter area is too small. Number of computers is not sufficient, and not convenient when sharing them.

3.4.2 Back office space is too small to store documents and to work.

3.4.3 Meeting room is too small. This is not convenient when negotiating with customers.

3.5 Counter area is believed to best attract customers, rather than automated banking area, and information area.

3.6 Environmentally, temperature in the stores is considered the most annoying the employees, followed by noise pollution inside the store.

3.7 In tem of safety, employees feel unsafe due to over traffic, and over load of work. These factors do not allow them time to observe every customer. Moreover, the counter is too low so that cashes can be seen invitingly.