

Лонг Кім, Тірасак Джиндабот

Динаміка змін задоволеності клієнтів у сфері банківських електронних послуг

Оскільки деякі комерційні різновиди діяльності, такі як банківська справа, покупки, перекази та платежі, здійснюються онлайн, багато банків у Камбоджі пропонують своїм клієнтам послуги електронного банкінгу для підтримання таких різновидів діяльності. Водночас, якщо банки в змозі надавати такі послуги електронного банкінгу для задоволення потреб своїх клієнтів, вони можуть зберегти своїх клієнтів і прибуток. Як підсумок, важливо визначити основні чинники, що впливають на задоволеність клієнтів у сфері банківських електронних послуг. Отже, основна мета цієї статті полягає в тому, щоби дослідити, як змінюється задоволеність клієнтів за допомогою вивчення впливу усвідомленого ризику (фінансового ризику та ризику невиконання зобов'язань) й усвідомленої цінності на задоволеність клієнтів електронним банкінгом. У дослідженні застосована випадкова вибірка для отримання даних від респондентів у відповідних зручних місцях (поруч із банками, ринками, супермаркетами, університетами та робочими місцями). 700 респондентам, які нині користуються послугами мобільного або інтернет-банкінгу комерційних або роздрібних банків Камбоджі, було запропоновано заповнити анкети. Крім того, для отримання результатів цього дослідження використаний метод моделювання структурних рівнянь (SEM) для аналізу 546 достовірних відповідей. Результати показали, що на усвідомлену цінність в основному впливав ризик невиконання зобов'язань; водночас фінансовий ризик не чинить істотного впливу на усвідомлену цінність. Як результат, усвідомлена цінність і ризик невиконання зобов'язань значно вплинули на задоволеність клієнтів, на протигагу фінансовому ризику. Крім того, попри те, що як усвідомлена цінність, так і ризик невиконання зобов'язань суттєво впливають на задоволеність клієнтів, підвищення задоволеності клієнтів унаслідок підвищення усвідомленої цінності є набагато ефективнішим, ніж мінімізація ризику невиконання зобов'язань.

Ключові слова: ризик невиконання зобов'язань, фінансовий ризик, Камбоджа, динаміка розвитку, задоволеність

Класифікація JEL: M30, M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.