

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาตากใบ ทั้งด้านความมั่นคงในองค์กร คุณภาพการบริการ และด้านบทบาทต่อสังคมและ 2) เพื่อศึกษาถึงเหตุปัจจัยด้านความคิดเห็นเชิงการบริการสมัยใหม่ของธนาคารออมสิน สาขาตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขาตากใบ จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ในช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าที่ตอบคำถามแบบสำรวจเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.20) อายุวัยกลางคน (21- 50 ปี) จบปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 43.20) รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท เกือบครึ่ง (ร้อยละ 40.90) เป็นข้าราชการและกว่าครึ่ง (ร้อยละ 54.30) เป็นลูกจ้างเกิน 5 ปี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.70) มีบัญชีประเภทเผื่อเรียกและใช้ธุรกรรมประเภทฝาก-ถอน เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.90) ลูกค้ากลุ่มนี้มีความคิดเห็นต่อบริการของธนาคารในระดับดีในทุกด้าน
2. ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินสาขาตากใบ โดยรวมอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกับรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านการมีบทบาทต่อสังคม ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินสาขาตากใบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีประสิทธิภาพของการให้บริการ ความพร้อมของอาคารและสถานที่ คุณภาพของพนักงานและการต้อนรับ และความก้าวหน้าของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารออมสินถูกมองว่าเป็นธนาคารเด็ก แต่ปัจจุบันธนาคารออมสินมีทุกรูปแบบ บริการเหมือนกับธนาคารอื่นๆ จึงควรปรับปรุงการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วทันใจและ ถูกต้อง โดยอาจมีการเพิ่มอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ โดยให้บริการ เปิดเสร็จในขั้นตอนเดียวเพื่อเป็นการประหยัดเวลา และเพิ่มช่องบริการในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามากเป็นพิเศษ

2. เนื่องจากสาขาของธนาคารเป็นสาขาที่ค่อนข้างเก่าแก่เปิดทำการมาเป็นเวลาค่อนข้าง นาน สถานที่ภายในจึงค่อนข้างคับแคบและดูไม่ทันสมัย จึงควรปรับปรุงภายในสถานที่ให้ บริการให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และ ทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่ รวมทั้งจัดหาที่นั่งให้เพียงพอ แก่ผู้มาใช้บริการ สำหรับที่จอดรถของลูกค้าในระยะสั้นควรเช่าสถานที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ และในระยะยาวควรขยายหรือสร้างสถานที่ให้บริการใหม่

3. ธนาคารควรจัดฝึกอบรมทั้งในด้านธุรกรรม และ ด้านการให้บริการที่สร้างความ ประทับใจพนักงานทุกระดับ ทั้งนี้ พนักงานควรมีการยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พุดจาไพเราะ และ ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคกัน

4. ธนาคารควรมีบทบาทในการส่งเสริมและมีส่วนร่วมกับวัฒนธรรมท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งภาคเอกชนและภาครัฐการ

5. ควรนำเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ เพื่อให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ทำให้ดูแล้วสวยงาม และเหมาะสมของระบบธนาคารที่ทันสมัย

6. ควรมีกล่องรับความคิดเห็นของบริการ เพื่อจะได้รับทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ควรได้รับการแก้ไข

The two objectives of the survey were: 1) to study Government Saving Bank images' Takbi branch, Takbi, Narathiwas and 2) to study modern service thought factors of Government Bank, Takbi branch, Takbi, Narathiwas. The samples of 350 customers were purposive selected as the representatives of the Government Service Bank from May – June 2551 (BE.), and questionnaire was employed as the research tool. Percentage, mean, standard deviation were used to describe the data, while t-test and F-test were used for the hypotheses testing.

The findings were summarized as bellows;

1. The female customers greater than male, almost of customer was middle ages (21-50 years old) (84.20%), graduated bachelor and higher (43.20%), the average income less than 5,000 bath, almost half (40.90%) were government officer, more than half (54.30%) were more than 5 years customer, almost of customer (87.70%) has savings account and using deposit-withdrawals activities, and 70.90% has a good thinking to bank service for all dimentions.
2. The images of Government Service Bank, Takbi branch, for overall were good as the same as security image, service quality, and social role.
3. Factors affecting images of Government Service Bank, Takbi branch, were sex, ages, education, service quality, buildings and place readily, reception and staff quality, and service progression.

The recommendations were as followed:

1. Government Service Bank used to be a bank for children but at present, there are all services provide for the customer as other banks. Services should be improved for convenient, fast, and correct by increasing accessory, modern and faster technology to support one stop service and having a fast track when the customers are crowded.
2. Due to Takbi branch opened for long time, the space inside was small and look not modern. Therefore, office should be improved for clean, in order, and look modern, including prepare sitting area for customer. Parking area should be rent in short term and should extent or build new office in long term.
3. Financial banking and impression service should be trained to all staffs. Smile, nice, nice talking, and customers service equally.
4. Takbi branch should participate and support local culture in both private and government sector.
5. Queue machine should be used for customer service queuing system as a modern bank system.
6. Comment box should be prepared for customer's comment, suggestions and opinions.