

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) สาขายะลา  
ชื่อผู้เขียน : นางสาวธารินี สงอักษร  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปี : 2544

---

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา ด้านความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ คุณภาพการบริการและการมีบทบาททางสังคม และ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่มารับบริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น แบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$ -test และ  $F$ -test

### ผลการศึกษา พบว่า

1. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านการ มีบทบาทต่อสังคม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของธนาคารในภาพรวม ที่อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ความก้าวหน้าของการให้บริการ มาตรฐานและประสิทธิภาพของการบริการ คุณภาพของ พนักงานและการตอบรับ และความพร้อมของอาคารและสถานที่
3. ปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา ได้แก่ การมีมาตรฐานและประสิทธิภาพของการให้บริการ ความพร้อมของอาคารและสถานที่ ธนาคาร คุณภาพของพนักงานและการต้อนรับ และความก้าวหน้าของการบริการ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ

1. เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้าธนาคารที่ใช้รถยนต์มีมากขึ้น ประกอบกับสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้กับห้างสรรพสินค้า ทำให้มีปัญหาในเรื่องสถานที่จอดรถ จึงควรจัดระบบ

การจ่อรถให้มีระเบียบ โดยอาจให้มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า หรือขยายสถานที่จอดรถยนต์

2. เนื่องจากสาขาของธนาคารเป็นสาขาที่ค่อนข้างเก่าแก่ เปิดทำการมาเป็นเวลาค่อนข้างนาน สถานที่ภายในจึงค่อนข้างคับแคบและดูไม่ทันสมัย จึงควรปรับปรุงพื้นที่ภายในธนาคารให้ดูมีระเบียบ กว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่และทันสมัยมากขึ้น

3. ปัจจุบันธนาคารใช้ระบบคิวเดียวในการให้บริการ เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ แต่ในบางสาขาที่มีลูกค้าค่อนข้างมาก เช่น สาขายะลา เนื่องจากเป็นสาขาเดียวในตัวเมือง ระบบคิวเดียวทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการยืนคอยคิวนานมาก ทำให้เกิดความเครียดและเมื่อยล้า จึงควรพิจารณาทบทวนวิธีการรอรับบริการของลูกค้า โดยเห็นควรว่าการใช้บัตรคิวน่าจะดีกว่าการให้ลูกค้ายืนรอ

4. การใช้ระบบคิวเดียว มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ หญิงมีครรภ์ เป็นต้น จึงควรจัดช่องบริการเป็นพิเศษแก่ลูกค้ากลุ่มนี้

5. ควรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

6. ไม่ควรคิดค่านับเหรียญกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเห็นว่าเป็นการนับเงินไปฝากธนาคาร แต่มีการคิดค่านับเหรียญทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึก

7. จัดสถานที่นั่งรอให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

8. พนักงานควรมีน้ำใจและพูดจาไพเราะให้มากกว่านี้

## ABSTRACT

**Title of Research Paper** : Image of Thai Commercial Banks : A Case Study of the  
Yala Branch of the Bangkok (Public) Bank Limited

**Author** : Mss. Tharinee Song-Aksorn

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

---

The purposes of the study were (1) to find out the image of the Yala branch of the Bangkok (Public) Bank Ltd. concerning its financial security, service quality, and social role, and (2) to identify the factors affecting its image. The sample group included 400 customers at the Yala branch. A questionnaire was used to collect the data. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were employed for data analysis.

The findings were briefly stated as follows :

1. The overall image of the Yala branch of the Bangkok (Public) Bank Ltd. was found to be at a very high level, whether financial security, service quality, or social role was considered.
2. The factors significantly related to the overall image of the Bangkok (Public) Bank Ltd. at a very high level were modernization of the services, service standard and efficiency, service officers' quality and reception, and readiness of the office building.
3. The factors significantly affecting the image of the Yala branch of the Bangkok (Public) Bank Ltd. were service standard and efficiency, readiness of the office building, service officers' quality and reception, and modernization of the services, respectively.

The researcher made the following recommendations :

1. At present a large number of bank customers have cars and the bank branch's location is near a department store, so the problem of car parking has arisen. Therefore, the parking system should be organized. There should be some employees who provide customers with parking convenience, for example. Or the parking lot should be expanded.

2. The Yala branch is quite old. It has offered services for a long time, and the office interior was not spacious and modern enough. Therefore, the office interior should be improved by making it more spacious and modern.

3. At present the bank uses the single queue system in all the branches over the country. In some branches like the Yala branch there are many customers because it is the only branch of the Bangkok Bank in town. Using the single queue system is not practical, since the customers have to waste time standing in the queue, thus feeling tense and tired. It is recommended that the bank review the queuing method. It should use a queue card system rather than have the customers stand in line.

4. The use of the single queue system has some limitations. It is not suitable for the elderly, monks and pregnant women, for example, therefore, a special window should be available to serve these people.

5. Modern equipment and technology which speed up the services should be introduced.

6. The bank should not charge the customers who make a deposit in coins because this upsets them.

7. More waiting seats should be available to accommodate the customers.

8. The bank employees should be kind and friendly. They should speak politely to the customers