

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 เปิดทำการมาเป็นเวลานาน สถานที่ภายในจึงค่อนข้างคับแคบและดูไม่ทันสมัย จึงควรปรับปรุงพื้นที่ภายในธนาคารให้ดูมีระเบียบ กว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่และทันสมัยมากขึ้น

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

4. การใช้ระบบคิวเดียว มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ หญิงมีครรภ์ เป็นต้น จึงควรจัดช่องบริการเป็นพิเศษแก่ลูกค้ากลุ่มนี้

5. ควรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

6. ไม่ควรคิดค่านับเหรียญกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเห็นว่าเป็นการนับเงินไปฝากธนาคาร แต่มีการคิดค่านับเหรียญทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึก

7. จัดสถานที่นั่งรอให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

8. พนักงานควรมีน้ำใจและพูดจาไพเราะให้มากกว่านี้