

การศึกษาจิตสำนึกการให้บริการของพนักงานใหม่ ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด STUDY OF SERVICE MIND OF NEW STAFF OF ABC BANK, IN ROI-ET

อาทิตย์ พานสายตา ¹
ธีระ ฤทธิรอด ²
วีรพล ทวีรินทร์ ³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าของพนักงานใหม่ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานใหม่และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการธนาคาร ABC 7 สาขาในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 210 คน และแบบสัมภาษณ์พนักงานใหม่ธนาคาร ABC 7 สาขาในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงเป็น ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการเปรียบเทียบความแตกต่าง จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (51.91%) อายุระหว่าง 31-35 ปี(24.76%) สถานภาพสมรสแล้ว (51.43%) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี(72.86%) และประกอบอาชีพผู้ประกอบการ (41.91%) มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (73.33%) สถานภาพโสด (80.00%) อายุระหว่าง 26-30 ปี(53.33%) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (70.00%) และเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท(73.33%) มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบปัจจัยและความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งผู้ศึกษายังได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์พนักงานใหม่ถึงจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า พบว่า มีพนักงานบางคนบริการช้า ซึ่งผู้ศึกษาได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะ มาได้กำหนดเป็นโครงการต่างๆ ได้ 5 โครงการ คือ 1) โครงการ Speed Up 2) โครงการ Role Play 3) โครงการ Port Satisfaction 4) โครงการสายสัมพันธ์อันอ่อนน้อม (Young Gen Engagement Workshop) และ 5) โครงการ Happy Buddy โดยทุกโครงการใช้งบประมาณทั้งหมด 130000 บาท

คำสำคัญ: พฤติกรรม จิตสำนึกบริการ พนักงานใหม่

Abstract

The objectives of this study were to examine 1) the service behavior of new staffs 2) the satisfaction of customers for the services of new staffsand3) propose the guidelines to increase service mind for the new staffs. Two groups of data were investigated. Firstly, completed questionnaires were obtained from 210 customers whereas the other group of data were recorded from in-depth interviewed with 30 new staffs. Data analysis were also done and presented in amount, average and percentage. For customers, the maximum percentage of each issue of demographic data was shown as follows; 51.91% of them are female, 24.76% of

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

them are age of 31-35, 51.43% of them are married, 72.86% of them have completed bachelor degree, and 41.91% of them are entrepreneurial career. For demographic data of new staffs, the maximum percentage of each issue was also shown as follows; 73.33% of them are female, 53.33% of them are age of 31-35, 80.00 % of them are single, and 70.00% of them have completed bachelor degree. The significant different between services satisfaction was found against gender, age and education level respectively ($p < 0.05$). However there were not significant different between services satisfaction was found against married status and occupation respectively ($p < 0.05$). Then 5 projects were proposed as follows 1) Speed up project 2) Role project 3) Port satisfaction project 4) Buddy project and 5) Happy project with overall budget as 130,000 Baht.

Keywords: behavior, service behavior, new staffs.

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันในด้านการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยการแข่งขันด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องตัวสินค้า หรือ คุณภาพของสินค้า ซึ่งทุกหน่วยงานหรือองค์กร จะมีการนำเสนอให้ผู้รับบริการในลักษณะที่ไม่ค่อยจะแตกต่างกันมากนัก ดังนั้น กลยุทธ์ในการให้บริการที่ดี การมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)[1] จึงเป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้เพื่อดึงดูดและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้ได้มากที่สุดธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญกับการให้บริการ สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและการปฏิบัติงานตามนโยบายการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการสำหรับพนักงานใหม่ ซึ่งจากที่ผ่านมาจากธนาคารได้รับเสียงสะท้อน (Feed Back) จากลูกค้าในด้านการให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานใหม่ จะไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ จึงส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงาน เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ขึ้น ประกอบกับปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง มีผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีความคล้ายกัน แต่การให้บริการของพนักงานแต่ละธนาคารมีความแตกต่างกัน ธนาคาร ABC พบว่า พนักงานใหม่ของธนาคาร ยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการอยู่มาก พนักงานใหม่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานใหม่ยังมีพฤติกรรมในการให้บริการเชิงรับจากลูกค้า ขาดการบริการเชิงรุกเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร จากปัญหาที่กล่าวมานั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มานั้น มาประกอบการเสนอแนะแนวทางในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า เพื่อรักษามาตรฐานในการให้บริการ การสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อถือต่อการบริการให้เป็นที่ยอมรับตลอดจนเป็นแนวทางในการเสนอแนะแนวทางด้านการตลาดที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยเฉพาะจิตสำนึกในการให้บริการ โดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่ควรมีพฤติกรรมด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ตลอดจนเป็นแนวทางในการเสนอแนะแนวทางด้านการตลาดที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าของพนักงานใหม่ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานใหม่และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานใหม่

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานใหม่ ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ดประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ดโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด มีทั้งหมดจำนวน 7 สาขา แต่เนื่องจากผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนที่ไม่แน่นอน ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)[2] เพื่อแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการจำนวน 7 สาขาๆ ละ 30 ชุด รวมทั้งหมด 210 ชุดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานใหม่ และแบบสัมภาษณ์พนักงานใหม่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล จากการดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ที่มารับบริการจากธนาคาร ABC

ในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7 สาขา เพื่อศึกษาจิตสำนึกการให้บริการของพนักงานใหม่ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวม และเรียบเรียงจากเอกสารตำราทางวิชาการ หนังสืออ้างอิง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะจำแนกการวิเคราะห์ เป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำแบบสอบถามมาทำการแจกแจงวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีผลการให้บริการลูกค้าของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด[3]

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีต่อพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลสาขาละ 30 ชุด รวมทั้งหมด 210 ชุด พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 โดยค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการต้อนรับลูกค้าและบุคลิกภาพของพนักงานใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 รองลงมาเป็นด้านเวลาการให้บริการของพนักงานใหม่ และด้านการให้บริการ/การขาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และ 0.70 ตามลำดับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ (พนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด) ที่ให้ข้อมูลในการตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 30 ชุด พบว่า พนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทการมีจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลจากการตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 30 ชุด พบว่า จิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากค่าเฉลี่ย ทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการต้อนรับลูกค้าและบุคลิกภาพ และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากันคือ 0.70 รองลงมาเป็นด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากันคือ 0.71 ถัดมาเป็นด้านภาวะทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ถัดมาเป็นด้านเวลาการให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และสุดท้ายเป็นด้านการให้บริการ/การขาย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบปัจจัยและความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมาเป็นแนวทางใน

การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานใหม่ เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดเป็น 5 โครงการ คือ 1) โครงการ Speed Up 2) โครงการ Role Play 3) โครงการ Port Satisfaction 4) โครงการสายสัมพันธ์ฉันพี่น้อง และ 5) โครงการ Happy Buddy

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้ข้อมูลในการตอบแบบสัมภาษณ์ พบว่าพนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีต่อพนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่

ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการต้อนรับลูกค้าและบุคลิกภาพของพนักงานใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นด้านเวลาการให้บริการของพนักงานใหม่ และด้านการให้บริการ/การขาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การมีจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้ข้อมูลจากพนักงานใหม่จากการตอบแบบสัมภาษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากค่าเฉลี่ย ทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการต้อนรับลูกค้าและบุคลิกภาพ และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านภาวะทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาเป็นด้านการให้บริการ/การขาย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเป็นด้านเวลาการให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของพนักงานใหม่ของธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าSig. < 0.05 ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าSig. > 0.05 ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าSig. < 0.05 ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าSig. < 0.05 ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าSig. > 0.05 ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งผู้ศึกษายังได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์พนักงานใหม่ถึงจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า พบว่า มีพนักงานบางคนบริการช้า รองลงมาคือ ควรเพิ่มพนักงาน ถัดมาอีกคือ พนักงานใหม่ยังขาดความมั่นใจที่ตอบคำถามและแก้ปัญหาของลูกค้า และควรมีการอบรมเพิ่มความรู้ให้ และสุดท้ายคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ไม่ค่อยยิ้ม พนักงานบางคนทำงานเร็วแต่ไม่ค่อยละเอียด พนักงานบางคนยังขาดทักษะในการแนะนำสินค้า พนักงานหน้าตา

ดีมีน้อยควรรับเพิ่ม และควรจัดรุ่นพี่มาเป็นพี่เลี้ยงพนักงานใหม่คอยช่วยตอบคำถามลูกค้า ซึ่งผู้ศึกษาได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมาเป็นแนวทางในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานใหม่ เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดเป็นโครงการต่างๆ ดังต่อไปนี้มาเป็นแนวทางในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานใหม่ เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดเป็นโครงการต่างๆ ได้ 6 โครงการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าในจังหวัดร้อยเอ็ดเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการขยายผลการศึกษาไปยังกลุ่มลูกค้าจังหวัดอื่นด้วยเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการและขยายฐานลูกค้าให้กับธนาคาร รวมทั้งการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใหม่ธนาคาร ABC ในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยการใช้หลักหรือเทคนิคของ S-M-I-L-E

(S = Stress Tolerance คือ ความอดทน อดกลั้น เมื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะมาจาก หัวหน้างาน เพื่อน ร่วมงาน ลูกน้อง ลักษณะงาน หรือลูกค้า แลกเปลี่ยนด้วยสีหน้ากิริยาท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ เมื่อพบเจอลูกค้า M = Motivation คือ เริ่มที่มีหัวใจ หรือความต้องการที่จะปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง ให้มีพฤติกรรมหรือความสามารถ จิตสำนึก ให้บริการพร้อมให้บริการและพร้อมอาสาช่วยเหลือลูกค้า I = Integrity คือ ความซื่อสัตย์ต่องาน และอาชีพ โดยให้ข้อมูลทั้งด้านบวก และด้านลบจากการใช้สินค้า หรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือก L = Listening คือ รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากลูกค้าอย่างเต็มใจ ไม่ตีโพยตีพาย หรือไม่พอใจรับฟัง และพร้อม ที่จะให้ข้อมูล หรือเหตุผลกรณีลูกค้าไม่พอใจในสินค้า และบริการ E = Energetic คือ มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาวิธีการ หรือเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้า และ บริการที่ดีที่สุด) [4]พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้รอบด้านให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการให้บริการลูกค้าของธนาคารต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับการสนับสนุนจากผู้มีพระคุณหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรพล ทวีพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ซึ่งเป็นผู้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้มีความเรียบร้อยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้องร่วมรุ่น หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่านในความห่วงใยและไม่ตรีจิตอันอบอุ่นที่มีให้กันตลอดมาท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ญาติพี่น้อง ผู้ที่ได้อบรมสั่งสอนข้าพเจ้าจนเติบโต มีความรู้ ความสามารถ ทั้งเป็นกำลังใจ และแรงบันดาลใจ ตลอดจนทุกคนในครอบครัวที่ช่วยให้การศึกษาครั้งนี้มีความสำเร็จทุกประการ หากผลการวิจัยในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนผู้ที่สนใจต่อการศึกษา ขอยกความดีที่เกิดขึ้นให้เป็นเกียรติแก่ท่านผู้ที่ได้กล่าวนามมาข้างต้น หากมีข้อบกพร่องใด ๆ ในการศึกษา ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] จันทิพย์ เครือจันทร์. (2558). **บทความด้าน HR :เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind).** ค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2558, จากhttp://www.sl.ac.th/html_edu/cgi-bin/sl/main_php/print_informed.php?id_count_inform=6628
- [2] ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). **สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). **การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วยSPSS for Windows.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] ตำแหน่ง สีนสวาท. (2558). **จิตสำนึกด้านบริการ.** ค้นเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2558, จาก<https://www.gotoknow.org/posts/28631>