แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

APPROACH FOR IMPROVING SERVICES OF THEWAPHIBAN BRANCH, KASIKORN BANK PLC., ROI ET PROVINCE

นฎาประไพ รัตนจันทร์ [1]
วินิต ชินสุวรรณ [2]

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด และ 2) กำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี และการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิวของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า พบว่า ลูกค้าไม่มีการค้นข้อมูลก่อนใช้บริการ ตัดสินใจใช้บริการเอง โฆษณามีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 1-2 ปี เหตุผลในการใช้บริการของธนาคารเนื่องจากสะดวก ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ใช้บริการฝาก/ถอน ใช้บริการ 2 - 4 ครั้ง/ เดือน ใช้บริการเวลา 11.31 - 13.00 น. ใช้บริการวันไม่แน่นอน และรับทราบข้อมูลการให้บริการจากพนักงานธนาคาร ส่วนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ พบว่า ระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการต่ำกว่าปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ จากการศึกษาสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาได้ 3 โครงการ คือ 1) โครงการเพิ่มพูนความรู้ด้านบริการและผลิตภัณฑ์ 2) โครงการคิวทอง และ 3) โครงการพี่เลี้ยง จากการดำเนินงานตามโครงการสรุปได้ว่า ทั้ง 3 โครงการสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จริง

คำสำคัญ: การพัฒนา การให้บริการ ธนาคาร

Abstract

This study had objectives to 1) study behavior, factors influential to service taking and customer satisfaction and 2) set approaches to develop financial consultant to customers of bank tellers, order management of custoemrs of Thewaphiban Branch, Kasikorn bank Plc., Roi Et Province. A study of customer behavior found that customers did not search information before taking service. They made decision by themselves. Advertisement had influence to decision making. They have been customer if the for 1-2 years. They used service here because of convenient location. They used deposit/withdrawal services 2-4 times per month. They went to bank during 11.31 – 13.00 on random days. They got service information from bank officers. A study of factors influential to service taking and customer satisfaction as per marketing mix in 7 aspects which were product, price, distribution, promotion, personnel, service process, physical environment and effectiveness and quality found that customer satisfaction level was lower than decision making in service taking. The author had

[1] *นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

[2] *รองศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

set 3 approaches to improve service which were 1) service and product knowledge improvement 2) golden queue and 3) mentor projects. After applying these 3 projects could improve services of Thewaphiban Branch, Kasikorn bank Plc., Roi Et Province.

Keywords: Developing, Services, Bank

บทนำ

การแข่งขัน World Class Sales and Service Award เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ การบริการอย่างถูกต้อง เอาใจใส่และกระตือรือร้น (BCO Service Manner and BAS Service Manner) ความรวดเร็วในการให้บริการที่เคาน์เตอร์ฝาก-ถอน (BCO Service Speed) การให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี (BAS Advising) การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่และกระตือรือร้น (Welcome & Greeting) และการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว (Queue management) โดยในแต่ด้านจะต้องได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 89.00 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยธนาคารได้จัดสรรงบประมาณเพื่อมอบเป็นรางวัลแก่สาขาต่างๆ ในแต่ละปีเป็นเงินสูงถึง 7 ล้านบาท โดยคะแนนการประเมินสาขาถนนเทวาภิบาล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2557 พบว่า คะแนนการบริการอย่างถูกต้อง เอาใจใส่และกระตือรือร้น คะแนนการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่และกระตือรือร้น คะแนนความรวดเร็วในการให้บริการที่เคาน์เตอร์ฝาก-ถอน ผ่านการประเมิน ส่วนคะแนนการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี ได้คะแนนเพียง ร้อยละ 82.27 และคะแนนการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว ได้คะแนนร้อยละ 87.28 ซึ่งไม่ผ่านการประเมิน [1]

ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานของธนาคารจึงสนใจศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้า ใน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี และ 2) การจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี และการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิวของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและการศึกษาระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้ใช้บริการ สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ดโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการศึกษา ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยมีประชากร คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 10,000 คน [2] และมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 370 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการนำผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด มาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (Service) [3] แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ [4] แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) [5] ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix 7P's) [6] การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) [7] การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment) [8] การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis) [9] และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆ มาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษา

1. ผลศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.03 อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 27.03 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 42.97 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.76 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 31.62 และสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.54

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้าไม่มีการค้นข้อมูลก่อนใช้บริการ ร้อยละ 57.84 ตัดสินใจใช้บริการเอง ร้อยละ 50.54 อิทธิพลจากโฆษณา ร้อยละ 55.14 ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 1-2 ปี ร้อยละ 33.24 เหตุผลการมาใช้บริการของธนาคาร พบว่า สะดวก ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน จำนวน ร้อยละ 56.76 ใช้บริการฝาก/ถอน ร้อยละ 58.65 ใช้บริการ 2 - 4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 53.24 ใช้บริการเวลา 11.31 - 13.00 น. ร้อยละ 29.73 และใช้บริการวันไม่แน่นอน ร้อยละ 50.54รับทราบข้อมูลการให้บริการจากพนักงานธนาคาร จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 48.92

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านราคา ได้แก่ อัตราผลตอบแทน (ดอกเบี้ย) เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ขั้นตอนในการติดต่อทำธุรกรรมในธนาคารสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีพนักงานธนาคารให้คำปรึกษาแนะนำการติดต่อใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธนาคารสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคารมีนโนยายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ได้แก่ การให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพและคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านราคา ได้แก่ อัตราผลตอบแทน (ดอกเบี้ย) เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีสาขาปกติและสาขาในห้างสรรพสินค้าให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่

มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธนาคารสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคารมีนโนยายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ได้แก่ การให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพและคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป พบว่า สภาพแวดล้อมด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติมีผลกระทบด้านบวกต่อธุรกิจ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน พบว่า ภัยคุกคามที่มีผลต่อธุรกิจในระดับสูง คือ การแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจเดียวกัน ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทนและอำนาจต่อรองของผู้ซื้อ ส่วนภัยคุกคามอยู่ในระดับต่ำ คือ ภัยคุกคามจากคู่แข่งขันหน้าใหม่ และอำนาจต่อรองของผู้ขาย

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) วิเคราะห์เฉพาะด้านการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า จุดแข็ง (Strength) ได้แก่ 1) บุคลากรมีใจรักในงานบริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service mind) และ 2) พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สาขาถนนเทวาภิบาลหลายปีมีความคุ้นเคยกับลูกค้า ลูกค้าให้ความไว้วางใจ จุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ 1) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารน้อย ไม่สามารถสามารถตอบข้อสงสัยและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ 2) การให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี บุคลากรไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้ 3) สาขาเทวาภิบาลยังไม่มีการจัดการคิวที่ดี การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิวเกิดความความล่าช้าและดูแลลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง โอกาส (Opportunity) ได้แก่ 1) บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาใช้สื่อสารกับลูกค้า เพื่อสามารถให้ข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด ช่วยให้ลูกค้าทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้ชัดเจนและถูกต้องและ 2)บุคลากรสามารถเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง สามารถเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อุปสรรค (Threat) ได้แก่ บุคลากรมีน้อยไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

2. การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปพิจารณาร่วมกับผลจากการประเมินการแข่งขัน World Class Sales and Service Award ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2557 มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี และคะแนนการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้สามารถผ่านเกณฑ์การประเมินของธนาคาร และสามารถนำผลการศึกษามากำหนดเป็นโครงการ เพื่อการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดังนี้

โครงการที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ด้านบริการและผลิตภัณฑ์

หลักการและเหตุผล: จากการศึกษาการประเมินการแข่งขัน World Class Sales and Service Award ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2557 พบว่า สาขาถนนเทวาภิบาล ได้คะแนนการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี ไม่ผ่านการประเมิน ดังนั้น จึงควรจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าไอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม

วัตถุประสงค์: เพื่อจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารแก่พนักงาน ให้สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการ: จัดอบรมเรื่องการให้บริการที่ดี ขั้นตอนการปฏิบัติงานและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ของธนาคารแก่พนักงาน

ระยะเวลา: ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม 2558

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบคำถาม ให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการลูกค้า สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้

การประเมินผล: ด้วยผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

โครงการที่ 2 คิวทอง

หลักการและเหตุผล: จากการศึกษาการประเมินการแข่งขัน World Class Sales and Service Award ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2557 พบว่า คะแนนการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว ไม่ผ่านการประเมิน สาขาควรพิจารณาแก้ไขอย่างเร่งด่วน

วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า ลดเวลาในการรอคิว เวลารับบริการและเวลาในการทำรายการหรือธุรกรรมรวดเร็วขึ้น

วิธีดำเนินการ: จัดตารางเวลาการพักรับประทานอาหารกลางวันพนักงานใหม่

ผู้รับผิดชอบโครงการ: ผู้จัดการสาขา

ระยะเวลา: ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2558

งบประมาณ: ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: ช่วงเวลาที่พนักงานให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการลดลง

การประเมินผล: พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น มีการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว (Queue management) ได้ดีขึ้น ผ่านเกณฑ์การประเมินของธนาคาร และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากขึ้น

โครงการที่ 3 พี่ช่วยน้อง

หลักการและเหตุผล: จากการศึกษาการประเมินการแข่งขัน World Class Sales and Service Award ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2557 พบว่า คะแนนการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี ไม่ผ่านการประเมิน และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า มีพนักงานธนาคารให้คำปรึกษาแนะนำการติดต่อใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ

เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานธนาคารสามารถตอบคำถาม จัดหาข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังต่ำกว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

วัตถุประสงค์: ให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อข้องใจอื่นๆ แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการ: จัดให้พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า มีประสบการณ์และความชำนาญคอยดูแลให้คำแนะนำในการทำงาน และให้คำปรึกษาแก่พนักงานใหม่

ผู้รับผิดชอบโครงการ: ผู้จัดการสาขา

ระยะเวลาดำเนินงาน: เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม 2558

งบประมาณ: ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: พนักงานสามารถให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี (BAS Advising) ได้ผ่านเกณฑ์การประเมินของธนาคาร

การประเมินผล: ลูกค้าได้รับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ พนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ และจากผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าในช่วงปลายปี ปี 2558 ของธนาคาร

สรุปผลการศึกษา

จากการดำเนินงานในเดือนพฤษภาคมและเดือนมิถุนายน 2558 ที่ผ่านมา ตามแนวทางที่ได้จากผลการศึกษาทั้ง 3 โครงการ ดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำไปปฏิบัติจริงในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนน เทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เมื่อพนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ได้เรียนรู้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ สามารถให้คำแนะนำอย่างละเอียด และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนการพักรับประทานอาหารกลางวันของพนักงานจะสลับเวลาพัก 2 รอบ คือ เวลา 11.00 น. และเวลา 12.00 น. แต่ประสบปัญหาคือ ช่วงเวลา 11.00 น. ถึง เวลา 13.00 น. มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เมื่อปรับเปลี่ยนเวลาในการพักรับประทานอาหารใหม่เป็นช่วงเวลา11.00 น. และ 13.00 น.ซึ่งจะมีเพียงเวลา 11.00 น. ถึง 11.30 น. เท่านั้นที่มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง สามารถ สามารถจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว (Queue management) ได้ดีขึ้น และการแก้ไขปัญหาพนักงานใหม่ยังไม่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้วยการให้พนักงานที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานาน มีความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ในการทำงานคอยเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำ และทำงานร่วมกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานใหม่มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากพี่เลี้ยง สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ พนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้

สรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านการให้คำแนะนำทางการเงิน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของพนักงานเคาน์เตอร์เปิดบัญชี และการจัดการคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิวของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จริง

เอกสารอ้างอิง

[1] ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2558). **ผลการแข่งขัน แข่งขัน World Class Sales and Service Award.** กรุงเทพฯ: ธนาคาร.

[2] **ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา**ถนนเทวาภิบาล. (2558). **จำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการ** ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา**ถนนเทวาภิบาล จังหวัดร้อยเอ็ด**. ร้อยเอ็ด: สาขาถนนเทวาภิบาล.

[3] เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2551). **การสร้างพฤติกรรมจิตบริการด้วยเทคนิคการปรับพฤติกรรม**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

[4] Porter, L. W. and Lawler, E. E. (1980). ***Managerial Attitudes and Behavior.*** Homewood: Richard D. Irwin, Inc.

[5] Sundel, Martin & Sundel, Sandra S.. (2004). Behavior Change in the Human Services**. 5th ed.** *London: Sage Publications.*

[6] ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[7] นิรมล พรมนิล. (2550). **เอกสารประกอบการสอนวิชา 224 311 หลักการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว เรื่อง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Analysis).** พะเยา: คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. (เอกสารอัดสำเนา).

[8] **วอลลิ่ง, เอดเวิร์ด รัสเซล. (2553).** MBA 50 หลักบริหาร**. (ณัฐยา สินตระการผล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.**

[9] รินจง อุทัย และคณะ. (2553). **การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก**. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.