

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย
สาขาจตุรัส อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

APPROACH TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF KRUNGTHAI BANK,
CHATTURAT BRANCH, CHATTURAT DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE

สุวิมล ภูสมพงษ์¹
ทิพย์วรรณนา งามศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 2) ศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 50 คน และพนักงาน จำนวน 8 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์วิกฤติและร่วมระดมสมองจากพนักงานเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จากผลสัมภาษณ์ลูกค้าและพนักงาน พบว่า เหตุการณ์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ คือ ตู้เอทีเอ็มและตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ ชัดข้องและไม่พร้อมให้บริการ เวลาในการรอคิวใช้บริการนาน พนักงานไม่เอาใจใส่และไม่สนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานขาดความตั้งใจ รอบคอบและกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานไม่มีจิตใจในการบริการที่ดี พนักงานให้ข้อมูลไม่ตรงกัน พนักงานแต่งกายที่ไม่สุภาพ และธนาคารมีที่จอดรถไม่เพียงพอ เหตุการณ์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจที่พนักงานพบ คือ พุดจาสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี ผลจากการระดมสมองได้เสนอโครงการสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ 3 โครงการได้แก่ 1) โครงการธนาคารแสนสะดวกบริการรวดเร็วประทับใจ 2) โครงการมุ่งสู่มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ และ 3) โครงการแรกรักเพียงสบตา

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ เทคนิควิธีการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

This study were to examine 1) the critical incidents of customer's dissatisfaction and satisfaction in service quality of KrungThai Bank, Chaturat Branch, Chaturat District, Chaiyaphum Province. 2) the bank employees perception of the critical incidents of customer's satisfaction and dissatisfaction in service quality 3) the approach to improve the service quality of The KrungThai Bank. Critical Incident Technique procedures were used for interviewing 50 customers and 8 bank employees. Results were analyzed and together with the brain storming from Bank employee an approach to improve the service quality were suggested. The critical incidents of customer's dissatisfaction were the automatic teller machine and automatic deposit machine were always break down, long queue waiting time, employees did not give individual customer attention and did not have their customer best interest at heart, employees did not pay attention, careful and enthusiasm to their work, employees did not have a service minds, information delivered to customer were confused among employees, employees were not well dress and appear neat, there also be not enough parking lot space. The critical incidents of customer's satisfaction were politeness cheerfulness and willing to help customer of bank employees. From the employee brain storming 3 projects were suggested to improve the quality of Bank service, they were: 1) the convenient, quick, and impression Bank service project, 2) the service excellence project and 3) the first love project.

Keywords: Service Quality, Critical Incident Technique, Customer satisfaction

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000
E-mail: wimmy_kitty@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

บทนำ

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ โดยการควมรวมกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ตามนโยบายของรัฐบาล ธนาคารมีเป้าหมายในการดำเนินงาน คือ มุ่งสู่ความเป็นสถาบันการเงินชั้นนำอยู่เคียงข้างสังคมไทยที่ครอบคลุมทุกภูมิภาค จากอดีตถึงปัจจุบันธนาคารมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องภายใต้ต้นนโยบายธนาคารแสนสะดวกที่พร้อมให้บริการลูกค้าในทุกระดับ ทั้งลูกค้าบุคคล ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบันลูกค้าภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจและลูกค้าธุรกิจทุกขนาด ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 ได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน คือ “กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” หรือ “Growing Together” อันเป็นความมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดียั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น [1] ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้ากับยุคสมัย พัฒนาเสริมสร้างผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง เน้นคุณภาพการให้บริการลูกค้าที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าโดยสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้าเพื่อการรักษาลูกค้าเดิมและขยายตลาดลูกค้ารายใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน

ธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส เปิดให้บริการด้านเงินฝากบริการด้านสินเชื่อ บริการซื้อขายกองทุนบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการรับโอนเงินตราต่างประเทศ และธุรกรรมทางการเงินอีกมากมาย รวมทั้งให้บริการผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือธนาคารกรุงไทย เช่น ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย การเช่าซื้อสินเชื่ออุปโภคบริโภคและบริการและบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารได้กำหนดไว้ จึงมีการประเมินคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้า ทั้งคะแนนหน้าเคาน์เตอร์และจากการโทรสอบถามความพึงพอใจโดยบริษัท แกลล์ฟ จำกัด ซึ่งจากคะแนนความพึงพอใจในช่วงไตรมาสที่ 3 (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน 2558) พบว่า ทั้ง 3 เดือนนี้สาขาจตุรัสมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 เป็นช่วงคะแนนที่ต่ำกว่าเกณฑ์ดีมาก ซึ่งเป็นเกณฑ์คุณภาพบริการที่กำหนด คือ ต้องมีคะแนน 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 [2] ทั้งนี้เพื่อให้สาขาจตุรัสมีการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานของธนาคารกรุงไทย และมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า สาขาจตุรัสจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพบริการที่ธนาคารกรุงไทยกำหนด คือ คะแนน 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจในการให้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจในการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 50 คน ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพแล้วกลุ่มตัวอย่างไม่จำเป็นต้องมีขนาดใหญ่ก็ได้ [3] ทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการวันละ 2 ท่าน ในช่วงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2558

เครื่องมือในการศึกษาใช้เครื่องมือวิธีการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ (Critical Incident Technology: CIT) [4] ในบทสัมภาษณ์ของลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยสาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ได้ประสบกับเหตุการณ์ที่สร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เพื่อใช้หาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของธนาคารโดยมีชุดคำถามในการสัมภาษณ์ลูกค้า ดังนี้

คำถามที่ 1: เมื่อท่านมาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิในฐานะลูกค้า มีเหตุการณ์ใดบ้างที่ทำให้ท่านพอใจ/ไม่พอใจ เกิดขึ้นบ้าง ช่วยอธิบายเหตุการณ์เหล่านั้น?

คำถามที่ 2: สืบเนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่ให้ท่านพอใจหรือไม่พอใจ พนักงานแก้ไขปัญหอย่างไร ทำอะไรบ้าง พูดอะไรเกี่ยวกับเรื่องนี้ โปรดอธิบายอย่างละเอียด

คำถามที่ 3: ผลจากการกระทำของพนักงานได้ทำอะไร พูดอย่างไรบ้าง

คำถามที่ 4: ท่านคิดว่าพนักงานควรจะแก้ไขปัญหอย่างไรในแต่ละเหตุการณ์ ควรจะทำวิธีอื่นบ้างไหม ที่ท่านคิดว่าแตกต่างหรือดีกว่านี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ในการพรรณนาอธิบายความเรียง ซึ่งได้จากผลการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ

2. การศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาตามวัตถุประสงค์นี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทั้งหมดจำนวน 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้เครื่องมือวิธีการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ (Critical Incident Technology: CIT) [4] ในบทสัมภาษณ์พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 8 คน ได้ประสบกับเหตุการณ์ที่ลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส ในการใช้หาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารจากชุดคำถามในการสัมภาษณ์พนักงาน ดังนี้

คำถามที่ 1: ถ้าสมมติตัวท่านเองอยู่ในสถานการณ์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ให้ท่านนึกถึงเหตุการณ์อะไรบ้างที่มีปฏิกิริยาที่ทำให้พอใจ/ไม่พอใจอะไรบ้าง ในสถานการณ์อย่างไร

คำถามที่ 2: สืบเนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่ให้ท่านพอใจหรือไม่พอใจ ท่านแก้ไขปัญหอย่างไร ทำอะไรบ้าง พูดอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องนี้ โปรดอธิบายอย่างละเอียด

คำถามที่ 3: ผลจากการกระทำของท่านได้ทำอะไร พูดอย่างไรบ้าง

คำถามที่ 4: ท่านคิดว่าพนักงานควรจะแก้ไขอย่างไรในแต่ละเหตุการณ์ ควรจะทำวิธีอื่นบ้างไหม ที่ท่านคิดว่าแตกต่างหรือดีกว่านี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ในการพรรณนาอธิบายความเรียง ซึ่งได้จากผลการสัมภาษณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย

3. การเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

สรุปประเด็นปัญหาจากความถี่ของเหตุการณ์ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการและประสบการณ์จากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขทันที นำข้อมูลที่ได้เข้าเสนอแก่ที่ประชุมพนักงานทุกคนในสาขาเพื่อร่วมระดมสมอง (Brain Storming) ในการค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ส่วนข้อมูลที่ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารก็เป็นประโยชน์และเป็นกำลังใจในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการและทำให้องค์กรมีมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจในการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จำนวนลูกค้าที่ให้สัมภาษณ์กลุ่มใหญ่จะเป็นลูกค้าที่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

เหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของลูกค้าในการมาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจในการให้บริการจากจำนวนลูกค้า 25 คน จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 50 คน ที่ให้สัมภาษณ์และได้กล่าวถึงประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ คือ ลูกค้าต้องรอคิวใช้บริการต่าง ๆ นาน ในช่วงเวลาพักเที่ยง / ช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องจากในช่วงเที่ยงลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก และเป็นช่วงที่พนักงานผลัดเปลี่ยนเวลาพัก มีพนักงานให้บริการในช่วงเวลานั้นน้อย ส่งผลให้การบริการลูกค้าล่าช้า อีกทั้งพนักงานไม่รู้รายละเอียดผลิตภัณฑ์ธนาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อม เช่น ตู้ ATM ตู้ ADM ชัดช้องบอย ซึ่งสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่ลูกค้าให้สัมภาษณ์ว่าไม่พอใจในการให้บริการ เมื่อตู้เอทีเอ็ม (ATM) ตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) ชัดช้องและไม่พร้อมให้บริการ การรอคิวใช้บริการในช่วงเที่ยงหรือช่วงเวลาเร่งด่วน ใช้เวลาในการรอคอยนาน พนักงานไม่เอาใจใส่และไม่สนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานขาดความตั้งใจ รอบคอบ และกระตือรือร้นในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น พูดคุยกันเสียงดัง นินทาลูกค้าที่มาใช้บริการไม่สนใจลูกค้า ไม่กตริบคิวลูกค้า ธนาคารมีที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ลูกค้าไม่สามารถเบิกเงินสดได้ เมื่อไม่มีสมุดบัญชี พนักงานแสดงกริยาอาการออกทางสีหน้าและพูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม พนักงานให้ข้อมูลไม่ตรงกัน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเฉพาะราย เช่น คนที่พนักงานรู้จัก หรือรายที่สำคัญก่อน พนักงานมีการแต่งกายที่ไม่สุภาพ

ในด้านเหตุการณ์ความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 50 คน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เป็นจำนวน 29 คน ซึ่งลูกค้ากลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการเมื่อพนักงานให้บริการดี มีการทักทาย สวัสดีค่ะ/ครับ มีการกล่าวขอบคุณค่ะ/ครับ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า มากที่สุด จำนวน และพนักงานดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำลูกค้าเมื่อมาใช้บริการเป็นอย่างดี

2. ผลการศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการสัมภาษณ์พนักงานถึงเหตุการณ์ที่ลูกค้าพึงพอใจ ได้แก่ พนักงานให้บริการที่ดีพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน พนักงานทำงานอย่างรวดเร็ว มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ กับลูกค้า ในการให้บริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ได้ให้สิทธิพิเศษกับลูกค้ารายใหญ่มากกว่าชาวบ้าน

ส่วนเหตุการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ เกิดจากลูกค้าต้องรอคิวนานใช้บริการต่างๆ ในช่วงเวลาพักเที่ยง / ช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องจากในช่วงเที่ยงลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก และเป็นช่วงที่พนักงานผลัดเปลี่ยนเวลาพัก ส่งผลให้พนักงานบริการลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่รู้รายละเอียดผลิตภัณฑ์ธนาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อม เช่น ตู้ ATM ตู้ ADM ชัดช้อยบ้อย

3. แนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการศึกษาสถานการณ์หรือเหตุการณ์สำคัญที่ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจและพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจตุรัส จังหวัดชัยภูมินั้น ผู้ศึกษาจึงได้ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 3 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการธนาคารแสนสะดวกบริการรวดเร็วประทับใจ 2) โครงการมุ่งสู่มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ และ 3) โครงการแรกรักเพียงสบตา ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ 5,000 บาท ซึ่งแต่ละโครงการมีรายละเอียด ดังนี้

โครงการธนาคารแสนสะดวกบริการรวดเร็วประทับใจ

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้า

วิธีดำเนินการ

1. จัดให้มีพนักงานต้อนรับคอยสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือลูกค้าในเบื้องต้น โดยการสลับสับเปลี่ยนกันระหว่างพนักงานทุกคนเป็นรายเดือน
2. ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาพักของพนักงาน โดยอาจจะทยอยให้พนักงานแต่ละคนมีช่วงเวลาพักเบรกสัก 10 นาที ก่อนเที่ยง เพื่อพักทานอาหารว่าง และจัดให้พนักงานให้บริการลูกค้าเต็มเคาน์เตอร์ในช่วงเที่ยงที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก หลังจากช่วงพักเที่ยงก็จัดสรรช่วงเวลาพักเที่ยงให้กับพนักงาน
3. ดูแลรักษาและซ่อมบำรุงตู้เอทีเอ็ม ตู้รับฝากเงินสด ตู้รับสมุดอัตโนมัติให้มีความพร้อมในการใช้งานเสมอ
4. จัดให้มีพนักงานจำนวน 2 ท่าน คอยตรวจสอบการใช้งานของเครื่องอัตโนมัติทุกเครื่องก่อนธนาคารเปิดทำการทุกวันทำการ และหากเกิดปัญหาหรือเครื่องขัดข้องให้รีบแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยทันที
5. แยกช่องบริการปรับเปลี่ยนบริการให้สอดคล้องกับปริมาณลูกค้าและชนิดของธุรกรรมตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น ชำระ Bill Payment เป็นช่องพิเศษที่เคาน์เตอร์ล่าง

โครงการมุ่งสู่มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ และปลูกฝังทัศนคติให้พนักงานมีใจรักและมีพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการ

1. จัดอบรมให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงหน้าที่ของตน โดยมีการร่วมกันแบ่งปันเทคนิคในการบริการลูกค้าและสร้างทัศนคติพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับพนักงาน โดยตั้งกฎในการให้บริการลูกค้าร่วมกัน หากมีพนักงานคนใดที่ปฏิบัติตนที่ไม่ดีต่อหน้าลูกค้า ให้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษที่พนักงานละเอียดการปฏิบัติหน้าที่
2. สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยการกำหนดให้ทุกวันพุธ มีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมาให้ความรู้ คำสั่งหรือข้อปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้แก่พนักงานทุกคนให้ทราบ หรือหากพนักงานท่านใดมีข้อสงสัยไม่เข้าใจหรือมีปัญหาใดๆในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ก็สามารถสอบถามได้ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้เข้าใจกฎระเบียบข้อบังคับ และการปฏิบัติงานได้แม่นยำถูกต้องเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

โครงการแรรักเพียงสบตา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมีความน่าเชื่อถือให้กับธนาคาร

วิธีดำเนินการ

1. กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องแต่งชุดยูนิฟอร์มของธนาคารและใส่รองเท้าหุ้มส้น
2. พนักงานทุกคนต้องยกมือไหว้และกล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ กล่าวขออภัยหากการให้บริการเกิดปัญหา และกล่าวขอบคุณเมื่อทำรายการลูกค้าเสร็จ
3. จัดให้มีพนักงานส่วนหน้าคอยต้อนรับ สอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือลูกค้าในเบื้องต้น เช่น ช่วยกดบัตรคิว แนะนำการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ตู้รับฝากเงินสด ตู้ปรับสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการให้บริการของธนาคารส่วนใหญ่มาจากสาเหตุการรอคิวใช้บริการต่างๆ นานา โดยเฉพาะในช่วงเวลาพักเที่ยง ช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องจากในช่วงเที่ยงลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก และตู้เอทีเอ็ม (ATM) ตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) ชัดข้องและไม่พร้อมให้บริการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลการบริการมีวามล่าช้า สอดคล้องกับ ปิยวดี ดอนบรรเทา [6] พบว่า ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ คือ การที่พนักงานไม่ใส่ใจและไม่สนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ ขาดความตั้งใจ รอบคอบและกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานพูดจาไม่สุภาพ แสดงอาการสีหน้าไม่พอใจใส่ลูกค้า หรือมีสีหน้าไม่ยิ้มแย้ม พนักงานที่ให้บริการอยู่ในขณะนั้นยังมีการพูดคุยเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า พนักงานไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจน ความพร้อมในการให้บริการของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ายังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากเกิดปัญหาและชำรุดบ่อย พนักงานไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนในเรื่องของเวลาให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานให้บริการด้วยหน้าตา ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ และแต่งกายไม่ดี

สรุป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา จัตุรัส อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์เหตุการณ์ตามสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งทำการ สัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 50 คน และพนักงาน จำนวน 8 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สถานการณ์วิกฤติและร่วมระดมสมองจากพนักงานเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จากผลสัมฤทธิ์ ลูกค้าและพนักงาน พบว่า เหตุการณ์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ไม่พึงพอใจการให้บริการ คือ ตู้เอทีเอ็มและตู้รับฝากเงิน อัตโนมัติ ชัดข้องและไม่พร้อมให้บริการ เวลาในการรอคิวใช้บริการนาน พนักงานไม่เอาใจใส่และไม่สนใจลูกค้าที่มา ใช้บริการ พนักงานขาดความตั้งใจ รอบคอบ และกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานไม่มีจิตใจในการบริการที่ดี ธนาคารมีที่จอดรถไม่เพียงพอ พนักงานให้ข้อมูลไม่ตรงกัน พนักงานมีการแต่งกายที่ไม่สุภาพ เหตุการณ์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจที่พนักงานพบ คือ พุดจาสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี ผลจากการ ระดมสมองได้เสนอโครงการสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ 3 โครงการได้แก่ 1) โครงการธนาคารแสน สะดวกบริการรวดเร็วประทับใจ 2) โครงการมุ่งสู่มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ และ 3) โครงการแรกรักเพียงสบตา ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ 5,000 บาท

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอสำหรับธนาคาร

- 1.1 ควรมีการติดตามและวัดผลประเมินคุณภาพการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 1.2 ควรมีการปลูกจิตสำนึกและพฤติกรรมบริการที่ดีในการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอสำหรับการศึกษาต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บริการของลูกค้า และควรมีศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) การให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ กับ ธนาคารอื่นๆ ที่มีการบริการที่เป็นเลิศเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารกรุงไทย จำกัด. (2558). **ข้อมูลองค์กร**. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2558, จาก <http://ktb.co.thth/ktb.aspx>
- [2] ธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส. (2558). ข้อมูลสาขาจัตุรัส. ชัยภูมิ: ธนาคารกรุงไทย สาขาจัตุรัส. (เอกสารอัดสำเนา).
- [3] ศิริพร จิรวัดน์กุล. (2555). **การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล: ระเบียบวิธีวิจัยและกรณีศึกษา = Quality Study in Nursing**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- [4] Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2013). **Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm**. 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- [5] ละอองดาว กำลั้งฤทธิ์. (2557). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการส่วนงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาเทสโก้โลตัสชุมแพ จังหวัดขอนแก่น**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [6] ปิยวดี ดอนบรรเทา. (2558). **แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.