

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ธนาคารไทยพาณิชย์

สาขาваปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

GUIDELINES TO IMPROVE SERVICE QUALITY OF SIAM COMMERCIAL BANK,
WAPI PHATHUM BRANCH, MAHA SARAKHAM PROVINCEรัชนิดา ปทุมชาติพัฒน์¹วินิต ชินสุวรรณ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาваปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาваปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน ร่วมกับการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั่วไป การวิเคราะห์คู่แข่ง และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม ผลจากการศึกษานำมาสู่การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาваปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ติดตั้งตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ โครงการที่ 2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการที่ 3 ผู้บริหารพบลูกค้า และโครงการที่ 4 เซอร์วิซแพลนเนอร์

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ธนาคารไทยพาณิชย์

Abstract

The objectives of this study were to investigate the expectation and the perception of the service quality and to determine guidelines to improve service quality of Siam Commercial Bank, Wapi Phathum Branch. The questionnaires were collected data from 400 customers. PESTE Analysis, competitor analysis, SWOT analysis were performed. The results from the analyses were used to define the following 4 projects as the guidelines for improving service quality of Siam Commercial Bank, Wapi Phathum Branch: Project 1 Cash Deposit Machine installing, Project 2 Sharing Knowledge, Project 3 Manager Front Stage, and Project 4 Service Planner.

Keywords: Service Quality, Siam Commercial Bank

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000
E-mail: Ratchanida_p@kkumail.com

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

บทนำ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันในปัจจุบัน คือ การบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งได้แก่ การบริการให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ เกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ อันส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ซึ่งนำมาสู่ผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ [1] ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันทางการเงินที่มีการแข่งขันในธุรกิจธนาคารค่อนข้างมีความรุนแรง อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค และความต้องการในด้านคุณภาพในการบริการที่เปลี่ยนไป ความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ หันมาให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น มีคุณภาพ ส่งผลให้ธนาคารต่างๆ เน้นการให้บริการเป็นหัวใจหลัก บริการนำการขาย ให้การบริการในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการและการคาดหวังของลูกค้า

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารเอกชน ที่มุ่งเน้นในส่วนของการบริการเป็นหัวใจหลัก โดยเน้นในส่วนของการบริการที่ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจในทุกๆ ด้านของการบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนทำให้ธนาคารเติบโตไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ภารกิจสำคัญของพนักงานทุกคนที่จะต้องเน้นย้ำในส่วนของการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ตามแนวทางการบริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ การบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว กลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์สาขา วาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่ผ่านมามีลูกค้าใช้บริการจำนวนมากทำให้เกิดการรอคอยนาน ไม่มีพนักงานต้อนรับและแนะนำผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า พนักงานขาดความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานบางคนไม่สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้แก่ลูกค้าได้ สาขาจึงต้องมีการเร่งพัฒนาคุณภาพบริการ ให้บริการมีความสอดคล้อง และสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคสูงสุด รวมถึงมีมาตรฐานการบริการเป็นไปตามที่ธนาคารไทยพาณิชย์กำหนด [2]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา วาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา วาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินงาน

วิธีการดำเนินการศึกษานี้ทำการศึกษา 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา วาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา ซึ่งมีลูกค้าทั้งหมดในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 91,274 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของ Yamane [3] เท่ากับ 398 คน ผู้ศึกษาเก็บเพิ่มเป็น 400 คน

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์ใช้แนวคำถามของ SERVQUAL [4] จำนวน 22 ข้อ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา วาปีปทุม ใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การ

ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.845

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม

นำข้อมูลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม มาเปรียบเทียบกับ แล้วเลือกหัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง มาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั่วไป [5] วิเคราะห์คู่แข่ง และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม [6] มาใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้ ต่ำกว่า 9,000 บาท / เดือน

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง โดยใช้บริการฝาก / ถอน / โอน ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 2 - 3 ครั้ง ในช่วงต้นเดือน (วันที่ 1 - 10) มาใช้บริการในช่วงวันจันทร์ ตั้งแต่ช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. โดยใช้บริการผ่านเคาท์เตอร์บริการมากที่สุด เหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคาร เนื่องจากอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีช่องทางรับทราบข่าวสารข้อมูลของธนาคารผ่านเพื่อน / คนรู้จัก

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับการที่ดีจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในระดับมากที่สุด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทั้ง 22 หัวข้อ ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 8 หัวข้อ และมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 14 หัวข้อ (ตารางที่ 1)

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปิปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีหัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จำนวน 14 หัวข้อ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือที่ทันสมัยนำเข้ามาใช้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารสะอาดน่าเข้ามาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้แก่ พนักงานทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ และธนาคารจัดเก็บและบันทึกข้อมูลของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ด้านความการตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ ธนาคารการบริการได้อย่างถูกต้องไม่มีความผิดพลาด และธนาคารมีการแจ้งให้ทราบเมื่อถึงคิวที่ลูกค้าจะได้รับบริการ

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ ลูกค้ารู้สึกมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ และพนักงานมีความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดี

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานให้ความสำคัญในการช่วยเหลือลูกค้าแก้ปัญหาในด้านต่างๆ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ และธนาคารให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป พบว่า ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ และด้านเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อด้านบวกต่อธุรกิจ ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรมมีผลกระทบต่อธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์คู่แข่ง พบว่า คู่แข่ง คือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งมีการบริการค่อนข้างล่าช้าเช่นเดียวกัน แม้จะมีตู้บริการถอนเงิน รับฝากเงิน และปรับบัญชีอัตโนมัติ เนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก

ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม พบว่า จุดแข็ง ได้แก่ 1) ที่ตั้งของสาขาตั้งอยู่ในตลาดสะดวกต่อการใช้บริการ 2) ลูกค้าเข้ามาใช้บริการโดยไม่ต้องเขียนสลิปและเข้าแถวรอใช้บริการได้โดยไม่ต้องเสียเวลานั่งคอยรับบริการ 3) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นอย่างดี จุดอ่อน ได้แก่ 1) จำนวนพนักงานมีน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ 2) สาขาบางสาขาไม่มีตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ (ADM) โอกาส ได้แก่ 1) รัฐบาลกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ 2) การนำเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า และภาวะคุกคาม ได้แก่ 1) จำนวนผู้ใช้บริการช่วงเวลาเร่งด่วนมีจำนวนมาก 2) ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมใช้บริการด้านการเงินที่เคาน์เตอร์บริการ และ 3) กลุ่มลูกค้าเกษตรกรไม่กล้าใช้บริการถอนผ่านตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)

จากการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั่วไป และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม ร่วมกับผลจากการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปะอิน จังหวัดมหาสารคาม นำมาสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปะอิน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ติดตั้งตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ โครงการที่ 2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการที่ 3 ผู้บริหารพบลูกค้า โครงการที่ 4 เซอร์วิซแพลนเนอร์ (Service Planner)

โครงการที่ 1 ติดตั้งตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ

ที่มาของโครงการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า หัวข้อธนาคารมีเครื่องมือที่ทันสมัยนำมาเข้ามาใช้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จุดอ่อน คือ สาขาบางปะอินยังไม่มีตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ (ADM) และข้อเสนอแนะของลูกค้า คือ ควรมีตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งหากสาขาติดตั้งตู้รับฝากเงินอัตโนมัติแล้วจะช่วยลดจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการฝากเงินสดผ่านตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ

วิธีการดำเนินงาน

1. ส่งหนังสือให้สำนักงานใหญ่เพื่อขอติดตั้งตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ
2. สำนักงานใหญ่ส่งตัวแทนมาวัดพื้นที่สำหรับติดตั้งตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ
3. ติดตั้งตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติ

4. จัดพนักงานเพื่ออธิบายการใช้ผู้รับฝากเงินสต็อกอัตโนมัติให้กับลูกค้าเป็นเวลา 1 เดือน หลังทำการติดตั้ง

ระยะเวลาดำเนินการ
ติดตั้งผู้รับฝากเงินสต็อกอัตโนมัติ เดือนพฤศจิกายน และเปิดให้บริการเดือนธันวาคม 2559

งบประมาณโครงการ

ค่าไฟฟ้าติดตั้งผู้รับฝากเงินสต็อกอัตโนมัติ 2,000 บาท

ส่วนผู้รับฝากเงินสต็อกอัตโนมัติ สำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดหามาให้และติดตั้ง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการลดลง
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจหัวข้อธนาคารมีเครื่องมือที่ทันสมัยนำเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

โครงการที่ 2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ที่มาของโครงการ

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า หัวข้อลูกค้ารู้สึกมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ และหัวข้อพนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่เป็นที่ตามความคาดหวัง เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ พนักงานธนาคารต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีความรู้และความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อใช้ในการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์และบริการให้กับพนักงาน
2. เพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการลูกค้า

วิธีการดำเนินงาน

1. กรณีที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ของธนาคารออกมา จัดทำเอกสารแจกพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานอ่านและทำความเข้าใจ
2. ผู้จัดการสาขาเปิดโอกาสให้พนักงานสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เช่น บริการพร้อมเพย์ (PromptPay)
3. ทุกวันพุธเวลา 16.00 น. มีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสรุปปัญหาในการให้บริการและเหตุการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ และแลกเปลี่ยนเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้ผล เพื่อนำไปใช้หากเกิดเหตุการณ์ในครั้งต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม 2559

งบประมาณโครงการ

- | | |
|----------------|-----------|
| 1. จัดทำเอกสาร | 500 บาท |
| 2. อาหารว่าง | 500 บาท |
| รวมเป็นเงิน | 1,000 บาท |

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้ถูกต้อง
2. ความผิดพลาดในการให้บริการลูกค้าลดลง

โครงการที่ 3 ผู้บริหารพบลูกค้า**ที่มาของโครงการ**

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า หัวข้อพนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานให้ความสำคัญในการช่วยเหลือลูกค้าแก้ปัญหาในด้านต่างๆ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จุดอ่อน คือ จำนวนพนักงานมีน้อยไม่เพียงพอ กับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งพนักงานให้บริการประจำเคาน์เตอร์รับและเคาน์เตอร์ล่าง มีจำนวน 4 คน ซึ่งพนักงานทั้ง 4 คน นั่งประจำเคาน์เตอร์บริการ ส่วนผู้จัดการ และรองผู้จัดการ ไม่ต้องนั่งเคาน์เตอร์บริการลูกค้า จึงเสนอให้พนักงานระดับบริหาร ออกมาคอยสอบถามความต้องการใช้บริการ ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือลูกค้าแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ซึ่งคาดว่าโครงการนี้จะสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากรู้สึกว่าเป็นลูกค้าคนสำคัญ

วัตถุประสงค์

เพื่อสอบถามความต้องการใช้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการให้กับลูกค้า

วิธีการดำเนินงาน

กำหนดช่วงเวลาผู้บริหารพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการใช้บริการ ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ให้กับลูกค้า

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม 2559

งบประมาณโครงการ

ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความผิดพลาดในการให้บริการลูกค้าลดลง
2. จำนวนลูกค้าเข้าคิวรอใช้บริการที่เคาน์เตอร์ลดลง

โครงการที่ 4 เซอร์วิซแพลนเนอร์ (Service Planner)**ที่มาของโครงการ**

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า หัวข้อธนาคารให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง และจากข้อเสนอแนะของลูกค้า ได้แก่ ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก ควรมีเคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้าเพิ่มเพื่อระบายคิวลูกค้า จุดอ่อน คือ จำนวนพนักงานมีน้อยไม่เพียงพอ กับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาพักเที่ยงที่ลูกค้ากลุ่มข้าราชการใช้เวลาช่วงพักเที่ยงมาทำธุรกรรมการเงินที่สาขาชาวปีปทุม

วัตถุประสงค์

เพื่อลดเวลาในการรอคิว เวลาให้บริการและเวลาในการทำรายการหรือธุรกรรมให้รวดเร็วขึ้นในช่วงเวลา 11.00-13.00 น.

วิธีการดำเนินงาน

จัดตารางเวลาในการนั่งประจำช่องบริการลูกค้าให้พนักงานใหม่ โดยมีการเปลี่ยนช่วงเวลาจาก

เดิม เวลา 12.00-13.00 น. พนักงานประจำช่องบริการฝาก-ถอน จำนวน 1 คน พนักงานประจำช่องบริการเปิดบัญชี/เอทีเอ็ม/บริการอื่น จำนวน 1 คน

เวลา 13.00-14.00 น. พนักงานประจำช่องบริการฝาก-ถอน จำนวน 1 คน พนักงานประจำช่องบริการเปิดบัญชี/เอทีเอ็ม/บริการอื่น จำนวน 1 คน

ใหม่ เวลา 11.00-12.00 น. พนักงานประจำช่องบริการฝาก-ถอน จำนวน 2 คน พนักงานประจำช่องบริการเปิดบัญชี/เอทีเอ็ม/บริการอื่น จำนวน 1 คน

เวลา 12.00-13.00 น. พนักงานประจำช่องบริการฝาก-ถอน จำนวน 2 คน พนักงานประจำช่องบริการเปิดบัญชี/เอทีเอ็ม/บริการอื่น จำนวน 1 คน

เวลา 13.00-14.00 น. พนักงานประจำช่องบริการฝาก-ถอน จำนวน 1 คน พนักงานประจำช่องบริการเปิดบัญชี/เอทีเอ็ม/บริการอื่น จำนวน 1 คน

โดยกำหนดให้ช่องบริการฝาก-ถอนต้องให้บริการเต็มทั้ง 2 เคาน์เตอร์ ในช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการจำนวนมาก ได้แก่ ในช่วงวันจันทร์และวันศุกร์ และในช่วงเวลาพักเที่ยงของทุกวัน

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม 2559

งบประมาณโครงการ

ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เวลาในการรอคิวรับบริการของลูกค้าในช่วงเวลาเร่งด่วนลดลง

สรุป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ติดตั้งตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ โครงการที่ 2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการที่ 3 ผู้บริหารพบลูกค้า และโครงการที่ 4 เซอร์วิซแพลนเนอร์ ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 1,500 บาท

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินผลโครงการที่ทำอย่างต่อเนื่อง หลังจากดำเนินโครงการไปแล้ว เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าว่าเพิ่มขึ้นหรือไม่
2. ในการศึกษาครั้งถัดไปควรเป็นศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ลูกค้าถึงสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณลูกค้าบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิชาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษานี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2553). บริการที่เป็นเลิศ: วัฒนธรรมบริการ = Service excellence: service culture. นนทบุรี: ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์.
- [2] ธนากรไทยพาณิชย์ สาขาวาปีปทุม. (2559). รายงานผลการดำเนินการประจำปี 2558 สาขาวาปีปทุม. มหาสารคาม: ธนากรไทยพาณิชย์ สาขาวาปีปทุม.
- [3] Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (Electronic version). **The Journal of Retailing**, 64(1), 12-40
- [5] ญัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ = Strategic Management**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [6] นันทิยา หุตานวัตร. (2551). **คิดกลยุทธ์ด้วย SWOT**. พิมพ์ครั้งที่ 7. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
ธนาคารมีบริเวณการรับบริการที่เหมาะสม และสะดวกในการให้บริการ	4.72	มากที่สุด	4.38	มาก
ธนาคารมีเครื่องมือที่ทันสมัยนำเข้ามาให้บริการ	4.67	มากที่สุด	4.04	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.61	มากที่สุด	4.12	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารสะอาดนำเข้ามาให้บริการ	4.53	มากที่สุด	4.02	มาก
ความน่าเชื่อถือและไวใจได้				
พนักงานเก็บรักษาความลับของลูกค้า	4.60	มากที่สุด	4.24	มาก
พนักงานทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ	4.54	มากที่สุด	4.17	มาก
ธนาคารมีความน่าเชื่อถือทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.56	มากที่สุด	4.14	มาก
ธนาคารจัดเก็บและบันทึกข้อมูลของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.54	มากที่สุด	4.20	มาก
การตอบสนองต่อลูกค้า				
ธนาคารการบริการได้อย่างถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.69	มากที่สุด	4.20	มาก
พนักงานแสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ	4.72	มากที่สุด	4.44	มาก
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.59	มากที่สุด	4.26	มาก
พนักงานการแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาตามที่ลูกค้าร้องขอ	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก
ธนาคารมีการแจ้งให้ทราบเมื่อถึงคิวที่ลูกค้าจะได้รับบริการ	4.44	มาก	3.95	มาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า				

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล
ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.60	มากที่สุด	4.24	มาก
ลูกค้ารู้สึกมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ	4.56	มากที่สุด	4.17	มาก
พนักงานมีความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดี	4.45	มาก	4.18	มาก
พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.55	มากที่สุด	4.25	มาก
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า				
พนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.62	มากที่สุด	4.05	มาก
พนักงานให้ความสำคัญในการช่วยลูกค้าแก้ปัญหาในด้านต่างๆ	4.64	มากที่สุด	4.14	มาก
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ	4.65	มากที่สุด	4.09	มาก
พนักงานสนใจคำร้องขอของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างจริงจัง	4.76	มากที่สุด	4.29	มาก
ธนาคารให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า	4.71	มากที่สุด	4.08	มาก