



สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

The Problems and Developmental Approaches in Quality Management of Krung Thai Bank

Employees Srisuriyawong Branch Ratchaburi Province

พรนรินทร์ ลิ้มฐาภิทธิสกุล¹ และ ปริญญา หุ่นโพธิ์²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, pomnarin.s@gmail.com

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, parinya.r@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี จำนวน 12 คน วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี พบปัญหาเครื่องมือ เทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัยในการให้บริการมีไม่เพียงพอ รวมทั้งปัญหาเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพไม่ดี ส่งผลทำให้การบริการล่าช้า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดกระบวนการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ พนักงานสามารถแนะนำบริการต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ซึ่งสภาพปัญหาในการให้บริการ และแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี คือ ธนาคารควรปรับเปลี่ยนเครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดีเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร

คำสำคัญ: สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนา, คุณภาพการบริการ, พนักงานธนาคาร

ABSTRACT

This research had purposes for studying 1) the problem conditionson the management of employees' service quality of Krung Thai Bank, Srisuriyawong branch, Ratchaburi, and 2) the guidance on developing the management of employees' service quality of Krung Thai Bank, Srisuriyawong branch, Ratchaburi. The main informers of this research were 12 managers and employees of Krung Thai Bank, Srisuriyawong branch, Ratchaburi. Responders' general information and data were analysed by using the content analysis before presenting the results of research as the article.



The results were found that the problem conditions on the management of employees' service quality of Krung Thai Bank, Srisuriyawong branch, Ratchaburi had the problems on tools, technology including office equipment and supplies which were not available and not up to date enough, the problem on the automatic machines which were not in the good condition affecting to the late service, and the way to take care customers for the whole service process so that they felt impressed; the employees were able to suggest services and solve customers' problems. The problem conditions on service and the guidance on developing the management of employees' service quality of Krung Thai Bank, Srisuriyawong branch, Ratchaburi were that the bank should change the ATM, the CDM, and the PUMs so that they were effective and available to use all the time; there should be the good administration about services so that customers felt impressed and confident in bank's service.

Keywords: Problem Condition and Development Guideline, Quality Management Service, Bank Staff

1. บทนำ

สถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นสื่อกลางในการติดต่อทางการเงินระหว่างผู้ออมและผู้ระดมเงินทุน เป็นแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการ โดยระดมเงินทุนจากหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินออมทั้งจากตลาดเงินและตลาดทุน เป็นแหล่งออมเงินของหน่วยเศรษฐกิจได้มีทางเลือกในการออม โดยการพิจารณาจากผลประโยชน์ที่จะได้รับจากเงินออม และความเสี่ยงในการนำเงินออมไปลงทุน รวมทั้งเป็นสถาบันในการกระจายความเจริญให้ทั่วถึง เป็นแหล่งระดมทุนของบุคคลที่อยู่ในท้องถิ่นต่างๆ เพื่อสร้างงาน และการลงทุนให้แก่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นแหล่งเงินกู้เงินจากรัฐบาลและผู้ผลิตในท้องถิ่น ในการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นต่างๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

แนวโน้มธุรกิจธนาคารในปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ตั้งเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อโดยเน้นการขยายสินเชื่อขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนของภาครัฐ และคาดว่าจะการขยายตัวสอดคล้องกับสินเชื่อรวมของธนาคารแต่ละแห่ง มีการแข่งขันเงินฝาก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางการเงินที่มีการเปิดตัวพร้อมเพย์ (PromptPay) ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้และค่าธรรมเนียมของธนาคาร ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมการทำธุรกรรมด้วยตัวเองผ่านมือถือมากขึ้น ซึ่งภาคธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนการนำเสนอผลิตภัณฑ์มาเป็นรูปแบบออนไลน์ รวมถึงการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2560)

ธนาคารกรุงไทยเป็นองค์กรหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการ โดยมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคาร ธนาคารยังคงมุ่งเน้นสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการสนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนและศักยภาพของประเทศ อาทิ การสนับสนุน โครงการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยเปิดให้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ (PromptPay) และให้บริการ โอนเงินอุดหนุนจากรัฐสู่ประชาชน (G2C) นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อาทิ โครงการรับชำระค่าปรับจราจร บริการรับชำระภาษี 3 กรมแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และ กรมศุลกากร และโครงการขายลดเช็คในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB e-LBD) เป็นต้น รวมทั้งการยกระดับประสิทธิภาพในการ



บริหารจัดการสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2560:1)

ทั้งนี้การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน รวมทั้งในยุค 4.0 เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องมีการปรับให้สามารถบริการตามความต้องการของลูกค้า ทำให้รูปแบบธุรกิจที่มีอยู่เกิดความต่อเนื่องมากขึ้น และเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ (New business model) ทำให้ธุรกิจที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมถึงกันได้หมด ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ประสิทธิภาพใหม่ๆ ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทาง และ Real time ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกกุล, 2559 : 1)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงวางแผนและพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ โดยการรู้จักและเข้าใจลูกค้า การค้นหาความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่สร้างความประทับใจ การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และการสร้างนวัตกรรมบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

3. การดำเนินการวิจัย

การสังเคราะห์งานวิจัยในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษา โดยวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยาเพื่อค้นหาประเด็นปัญหาและการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลผู้ให้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อให้บุคคลได้ถ่ายทอดสิ่งที่ได้ประสบมา ความรู้สึกนึกคิด การให้ความหมายต่างๆ และนำมาตีความวิเคราะห์มุ่งหาความหมาย ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ซึ่งลักษณะของวิธีวิทยานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 12 คน (ข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี, 2561)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการ



บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

การดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (structured interview) โดยใช้กับผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขา ศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้า เอกสารงานวิจัย และนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นที่ 2 นำพฤติกรรมบ่งชี้ในนิยามตัวแปรมาสร้างเป็นประเด็นสัมภาษณ์ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 3 นำประเด็นสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาในข้อคำถามให้สอดคล้องกับโครงสร้างและความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์รวมทั้งเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 4 ได้ประเด็นสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสัมภาษณ์ ให้แก่ผู้จัดการและ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ตามจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักที่กำหนดไว้ จำนวน 12 คน

2. ผู้วิจัยเก็บแบบสัมภาษณ์ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามประเด็นที่สัมภาษณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

2. วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรีผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับและจัดหมวดหมู่ของคำตอบในแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรีผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับและจัดหมวดหมู่ของคำตอบในแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ มีปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติอุปกรณ์ขัดข้องค่อนข้างบ่อยซึ่งบางครั้งเกิดจากเหตุขัดข้องทางด้านเทคโนโลยีการรอคิว การดูแลลูกค้าระหว่างรอคิว ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในสาขา และปัญหาในเรื่องของ ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ที่จะแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้า



4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี จากผลการศึกษา โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้าในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากการวิเคราะห์หมี ดังนี้

1. มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบ และเทคโนโลยี พนักงานทุกคนช่วยกันสอดส่องดูแล ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรือเมื่อพบปัญหาต้องรีบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

2. มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น ปัญหาที่เกิดจากจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก จึงทำให้ลูกค้ารอคิวนาน ผู้จัดการสาขา ต้องมีการประชุมและนำปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในแต่ละวัน มาปรับปรุงและบริหารจัดการในการจัดสรรพนักงานให้บริการลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาร้องเรียนอีก

3. พนักงานสาขาจะต้องยินดีให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียมกันมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส สบตาลูกค้า กล่าวทักทายพูดจาอย่างสุภาพอ่อนน้อม แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทที่ดี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า มีความกระตือรือร้น มีความใส่ใจกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ

4. มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานสาขาอย่างสม่ำเสมอ เพราะพนักงานสาขาเป็นส่วนที่สำคัญ เป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นจึงต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารอย่างละเอียด สามารถแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามต่างๆได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว

5. การอภิปรายผล

5.1 สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรีพบว่า ปัญหาในการให้บริการพนักงานธนาคารมีการบริการอย่างเสมอภาค บริการตามระเบียบของธนาคาร และครบทุกจุดให้บริการ แต่บางครั้งปัญหาในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า ไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ มิใช่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ รอคิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า และปัญหาในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการถูกต้อง แม่นยำ แต่อาจมีบางครั้งที่ช้าเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือเครื่องมือที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางเยาว์ เปี่ยมธนสมบัติ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร คือ ปัญหาในการใช้บริการกบธนาคารคือเก้าอี้ที่ทำงานไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุดและช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อมบุญ เกล้าศิววัฒนพงศ์ (2555) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี พบว่า ธนาคารกรุงเทพ สาขาราชบุรี ยังมีการบริการลูกค้าที่ยังไม่เสมอ



ภาคกันอยู่ พนักงานมักจะมุ่งเน้นการบริการที่ดีไปที่ลูกค้ารายใหญ่ รายกลางเพื่อสร้างความคุ้นเคย ทำให้มีผลในการต่อ ยอดการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆต่อไป

5.2 แนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี พบว่าธนาคารควรปรับเปลี่ยนเครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ โครงการบริการจัดการความรู้ โครงการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โครงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร แนวทางในการพัฒนาการใช้เครื่องมือในการให้บริการควรปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรมีการตรวจเช็คสภาพเครื่องมือในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการใช้เครื่องมือการให้บริการกับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการลูกค้าต่อเนื่องจนจบสิ้นกระบวนการบริการ โดยไม่มีการหยุดพัก รวมทั้งปรับปรุงการให้บริการให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่มีความผิดพลาดทุกครั้งที่ใช้บริการ มีชุดพนักงานที่เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงการเป็นตัวแทนขององค์กร มีความรวดเร็วของการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า และข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงอาคารให้มีพื้นที่กว้างขวางมากขึ้น ธนาคารมีเครื่องหมายรับรองจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ มีช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น มีการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคาร มีการแสดงข้อความที่สื่อถึงการให้บริการ โดยยึดลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการของธนาคารต่อไปและสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภิญญา สถิตธีรานนท์ (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสานักนานาเหนือ พบว่าผู้บริการให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด และให้ความสำคัญในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าน้อยที่สุด ความภักดีของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการบอกต่อมากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านทัศนคติที่มีต่อความอ่อนไหวต่อราคาน้อยที่สุด ความคาดหวังคุณภาพบริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการ โดยรวม ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยอาจจะพัฒนาระบบงานให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้คล่องตัวขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการ หรือลดขั้นตอนการธุรกรรมโดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์ม เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เพียงแค่แสดงบัตรประชาชนกับผู้ให้บริการก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรีพบว่า ปัญหาในการให้บริการพนักงานธนาคารควรมีการบริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อการบริการตามระเบียบของธนาคาร และควรมีการพนักงานธนาคารให้บริการครบทุกจุดการให้บริการ แต่บางครั้งปัญหาในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า และปัญหาและอุปสรรคในการใช้



เครื่องมือในการให้บริการ คือสัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้า ปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ให้บริการ ได้แก่ รอ
คิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการนำปัญหาดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพ
การให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการครบวงจรของธนาคารต่อไป และ
ผลการวิจัยแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์
จังหวัดราชบุรีภาพรวม พบว่า ปรับเปลี่ยนเครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ
โครงการบริการจัดการความรู้ โครงการปรับปรุงกระบวนการการให้บริการ โครงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง
พนักงาน และโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของ
ธนาคาร ดังนั้นธนาคารควรนำข้อมูลจากผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของ
พนักงานให้เป็นระบบมากขึ้น และนำไปปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการตลอดจนจัดประชุมชี้แจงให้กับ
พนักงานและผู้ให้บริการได้รับทราบถึงระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติของธนาคารต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชวน พรหมเจดีย์. (2555). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. 2560. *รายงานประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ : ธนาคาร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *รายงานประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภกกุล. (2559). *การหาความต้องการของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เพ็ญภิญญา สติธิธรรานนท์. 2555. *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- เอี่ยมบุญ เล้าศิริวัฒนพงศ์. (2555). *การประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality And its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1.