

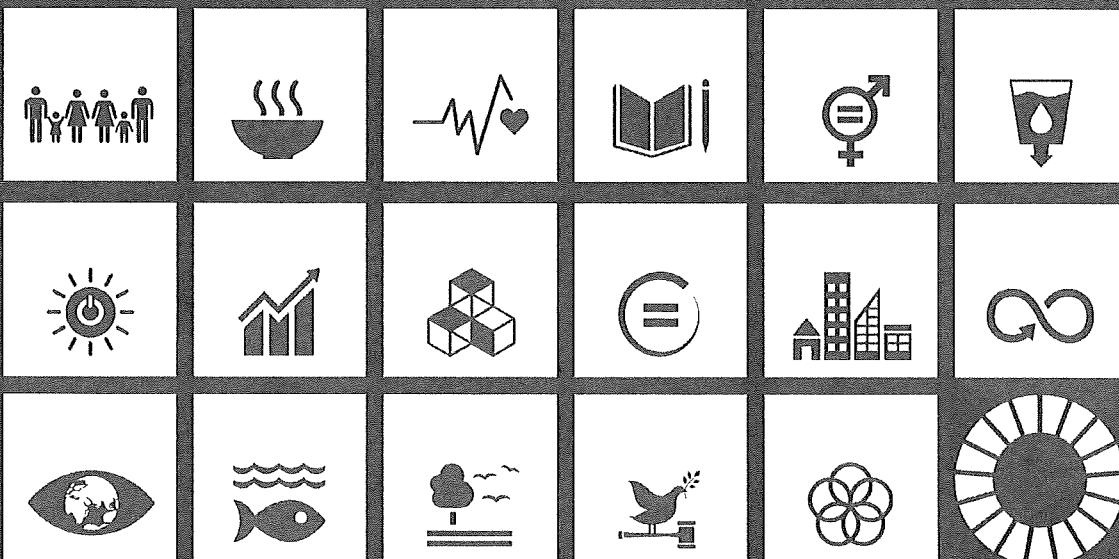


รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceeding)

งานประชุมวิชาการระดับชาติ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560

วันที่ 29 มิถุนายน 2560

ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี



นวัตกรรมทางการจัดการ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



คำสั่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ ๓๓ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๐

ตามที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๐ ขึ้น ในวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพิจารณาผลงานทางวิชาการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพ ทางวิชาการ และมีประสิทธิภาพ จึงของแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการดังต่อไปนี้

1	รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษा	ประธานกรรมการ
2	รองศาสตราจารย์ ดร.ประพงษ์ พสุวนิท	กรรมการ
3	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
4	รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรожน์ วีเลนุช	กรรมการ
5	รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ชาดาณนิติ	กรรมการ
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ร้อยโทหนูยิ่ง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล	กรรมการ
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนนิมชัย กิตติศักดิ์นิวิน	กรรมการ
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพบูล	กรรมการ
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ชื่อภักดี	กรรมการ
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร	กรรมการ
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนաถวิจิตร	กรรมการ
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนินทร์รัช รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทึก	กรรมการ
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรพัฒน์ ย่างกลาง	กรรมการ
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสั่งฯ	กรรมการ
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา ศิริพิศ	กรรมการ
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีญา บังเมฆ	กรรมการ

18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม	กรรมการ
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีโรจน์ เจริญภัลกษณ์	กรรมการ
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิกา พจน์วิที	กรรมการ
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงอัตรแก้ว	กรรมการ
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์	กรรมการ
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ดีเดิค	กรรมการ
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทเวตา	กรรมการ
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา สโตรบล	กรรมการ
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสรารากรณ์ ทันธุผล	กรรมการ
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตตี้ศักดิ์ พุฒจร	กรรมการ
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอยด์ กานุจันมณีเสถียร	กรรมการ
29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนกฤต สังข์เฉย	กรรมการ
30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนท์ หอมสุด	กรรมการ
31	ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ตันศิริคงคล	กรรมการ
32	อาจารย์ ดร. ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่ปุ่ล	กรรมการ
33	อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต	กรรมการ
34	อาจารย์ ดร.เมษ์ราวน์ พโลโยธี	กรรมการ
35	อาจารย์ ดร.ໂອໜູນໝາ ບ້ວຮຽມ	กรรมการ
36	อาจารย์ ดร.กฤษณา ພຣປະກາ	กรรมการ
37	อาจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ	กรรมการ
38	อาจารย์ ดร.จิราภา พึงบางกรวย	กรรมการ
39	อาจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคคະณิชชา	กรรมการ
40	อาจารย์ ดร.ณัฐฐานा ลีพารัตนรักษ์	กรรมการ
41	อาจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	กรรมการ
42	อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล	กรรมการ
43	อาจารย์ ดร.นฤมล อรุโณทัย	กรรมการ
44	อาจารย์ ดร.ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ	กรรมการ
45	อาจารย์ ดร.ประพิมพ์ สุชีวสินนท์	กรรมการ
46	อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์	กรรมการ
47	อาจารย์ ดร.ปิยวารณ์ สิริประเสริฐศิลป์	กรรมการ
48	อาจารย์ ดร.พนัชกร สิม祚ชจรบุญ	กรรมการ
49	อาจารย์ ดร.พโลย สุดอ่อน	กรรมการ
50	อาจารย์ ดร.ภพ สวัสดี	กรรมการ
51	อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	กรรมการ
52	อาจารย์ ดร.ภาสนันทน์ อัศวรักษ์	กรรมการ

53	อาจารย์ ดร.รักชนก โสภานิศ	กรรมการ
54	อาจารย์ ดร.รุ่งพิพิญ จันทร์ธนกุล	กรรมการ
55	อาจารย์ ดร.วงศ์ลักษดา วีระไพบูลย์	กรรมการ
56	อาจารย์ ดร.ศิริษะ ศรีเยอิน	กรรมการ
57	อาจารย์ ดร.สารรยา ธรรมอวิพัฒ	กรรมการ
58	อาจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี	กรรมการ
59	อาจารย์ ดร.สุนี คำนาวนิลป์	กรรมการ
60	อาจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พีระเชื้อ	กรรมการ
61	อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร	กรรมการ
62	อาจารย์ ดร.อัญญา นิลนพคุณ	กรรมการ
63	อาจารย์ ดร.อุทัย ปริญญาสุทธินันท์	กรรมการ
64	อาจารย์รชกร วชิรศิริเดม	เลขานุการ
65	นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม	ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2560 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. 2560

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรพัฒน์ ยางกลาโง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



คำสั่งคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ ๔๗ /2560

เรื่อง แต่งตั้งคณบดีคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560 (เพิ่มเติม)

ตามคำสั่งคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ 33/2560 เรื่อง แต่งตั้งคณบดีคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560 ไปแล้วนั้น และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการพิจารณาผลงานทางวิชาการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพทางวิชาการและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณบดีคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ (เพิ่มเติม) จำนวน 8 ราย ดังนี้

- | | | |
|---|---------------------------------------|---------|
| 1 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโภติ | กรรมการ |
| 2 | อาจารย์ ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ | กรรมการ |
| 3 | อาจารย์ ดร.อุติมา เวชพงศ์ | กรรมการ |
| 4 | อาจารย์ ดร.เปรมฤทธิ์ จิตรเกื้อกูล | กรรมการ |
| 5 | อาจารย์ ดร.พงศ์สกุล เกลมิกลิน | กรรมการ |
| 6 | อาจารย์ ดร.ระพิล พันภัย | กรรมการ |
| 7 | อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ | กรรมการ |
| 8 | อาจารย์ ดร.วิภาวรรณ สิริรจนพุฒิ | กรรมการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2560 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. 2560

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรพัฒน์ ยางกลาง)

คณบดีคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการ
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
THE PROBLEMS AND DEVELOPMENTAL APPROACHES IN QUALITY MANAGEMENT OF KRUNG THAI
BANK EMPLOYEES. DAMNOEN SADUAK BRANCH DAMNOEN SADUAK DISTRICT RATCHABURI
PROVINCE

รัชนีย์ บุญญาภรณ์สถาพร¹ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก ออำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยใช้ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพ การบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัญหานักการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ คือสัญญาณอินเตอร์เน็ตช้า เครื่องพิมพ์ใบเสร็จเกิดเหตุขัดข้อง ปัญหาร้องเรียนในการให้บริการจาก ผู้ใช้บริการ ได้แก่ รอคิวนาน 2) แนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า แนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการธนาคารครัว มีการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอกด้านเครื่องมือในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน ด้านการให้การต้อนรับ และด้านความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ และมี แนวทางในการพัฒนาสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยมีการให้บริการกับลูกค้าที่มีความจริงใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอนของการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำลูกค้าที่มาติดต่อในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีการสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร

คำสำคัญ: สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนา, การจัดการคุณภาพการบริการ, พนักงานธนาคาร

¹ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research aims to, 1) study the problems of quality management of Krung Thai Bank employees; Damnoen Saduak Branch Damnoen Saduak District 2) to study the guidelines for the development of service quality management of Krung Thai Bank employees, Damnoen Saduak Branch Damnoen Saduak District Ratchaburi Province, the main informants used in this research were the managers and employees of Krung Thai Bank Damnoen Saduak Branch Damnoen Saduak District 11 people in Ratchaburi, using percentage the data analysis was based on content analysis and then presented the results of the analysis. The findings were as follows: 1) problems in quality management of Krung Thai Bank employees, Damnoen Saduak Branch Damnoen Saduak District Ratchaburi Province found that the problem of service was caused by the technical problems encountered in customer service, problems and obstacles in using service tools, Is slow internet signal the receipt printer has crashed, the problem of customer service complaints is long queue, 2) guidelines for improving service quality management of Krung Thai Bank employees, Damnoen Saduak Branch Damnoen Saduak District Ratchaburi Province found that the way to improve service quality management, the bank should improve the management of service quality to cover all aspects of appearance, service tools Staffing facilities for hospitality, and the speed and accuracy of the service, and there are ways to develop customer satisfaction by serving customers with sincerity, pay attention to every step of the service, beaming can advise all customers to contact at all stages, as well as being credible, build trust to make customers feel impressed and confident in the accuracy of the services of the bank.

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

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดภาระการณ์แข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า และจากสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ทำให้ธนาคารทุกธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากในระบบ การเงิน โดยแต่ละแห่งเร่งปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่สะดวก โดยมีการนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการสำหรับผู้รับบริการ เพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการใน ปัจจุบัน (ศภชัย ช้อมจันทา, 2553 : 1)

ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีการเจริญเติบโต และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีหน้าที่หลักที่สำคัญในการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนจากสภาวะเศรษฐกิจที่ ส่งผล ต่อการถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องมาหลายปี ส่งผลให้ธนาคารต่างพยายามที่จะให้บริการที่หลากหลาย รวดเร็ว และมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2559)

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจตามกฎหมายธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งดำเนินการภายใต้กฎหมายหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายมหานคร โดยมีฐานะเป็นธนาคารของรัฐ จึงมีทั้งปัจจัยบวกและปัจจัยลบ ในด้านปัจจัยบวกทางธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายสาขาออกไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ที่สำคัญและได้แหล่งเงินฝากจากธรรมเนียมปฏิบัติของระบบราชการและวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจในเชิงรับ หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการเงินระหว่างประเทศ (ศุภลักษณ์ ไขยมงคล, 2550 : 10) ปัจจุบันธนาคารมีการให้บริการด้านการเงินในหลายรูปแบบ และมีลูกค้าที่ใช้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก โดยธนาคารได้พัฒนารูปแบบและกระบวนการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีบางจุดที่ลูกค้ายังไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการของธนาคาร ซึ่งทำให้ธนาคารต้องสูญเสียลูกค้า เสียโอกาส และรายได้จากการให้บริการของธนาคารอีกช่องหนึ่ง ดังนั้น จึงต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินหรือธุรกิจบริการทางเงินอื่น ๆ ประสิทธิภาพส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการได้แก่ ผลิตภัณฑ์การบริการ พนักงานผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่บริการ การประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการให้บริการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการสามารถเบริ่งเที่ยงการบริการก่อนและหลังการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งการแข่งขันทางด้านธุรกิจสถาบันการเงินมีความรุนแรงมากขึ้น ดังกล่าวทำให้ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น ธนาคารกรุงไทยจึงมุ่งพัฒนาการบริการให้ เป็นการบริการที่เป็นเลิศ ด้วยคุณภาพและน้ำใจ (ศุภชัย ช้อมจันทา, 2553 : 2)

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสริจในขั้นตอนหรือเสริจในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและเพียงพอใจต่อการใช้ บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งการปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการให้ผู้รับผิดชอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจรใน การเริ่มต้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่คาดหวังให้บริการ ครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอโดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความเพียงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาตื้อขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอด วิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงานในโภคสมานของเทคโนโลยีการดำเนินงานในกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification) (พิษณุพร รุจุปการ, 2556 : 1-2)

ดังนั้น ผู้จัดจึงสนใจศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประทาน และด้านการเอาใจ ใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารโดยสามารถนำผลที่ได้จาก การศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
- เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

เอกสารและแนวคิดทฤษฎี

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาบนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการคุณภาพบริการ และแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

วิธีดำเนินการ

วิธีการดำเนินการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการออกแบบแผนการวิจัย (Research Design) จากแหล่งข้อมูล ปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ด้วยวิธี pragmatism วิทยา เป็นวิธีการวิจัย pragmatism วิทยาเชิงพรรณนาที่ศึกษาประสบการณ์ชีวิตด้วยการค้นหาโดยตรง วิเคราะห์และบรรยาย pragmatism ที่เฉพาะเจาะจงอย่างเป็นอิสระ โดยปราศจากการทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ใช้การหยั่งรู้ในการนำเสนอข้อค้นพบ เน้นความเข้มข้นของข้อมูล ความกว้าง และความลึกของประสบการณ์ และมีกระบวนการสำคัญ 3 กระบวนการ คือ การหยั่งรู้ การวิเคราะห์ pragmatism และการบรรยาย pragmatism (Moran, 2005) โดยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 11 คน(ธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี, 2560)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ แบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (structured interview) โดยใช้กับผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ ดังนี้ ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้า เอกสารงานวิจัย และนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร ขั้นที่ 2 นำพฤติกรรมปัจจุบันนิยามตัวแปรมาสร้างเป็นประเด็นสัมภาษณ์ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขั้นที่ 3 นำประเด็นสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาในข้อคำถามให้สอดคล้องกับโครงสร้างและความเหมาะสมสมกับวัตถุประสงค์รวมทั้งเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และขั้นที่ 4 ได้ประเด็นสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับและจัดหมวดหมู่ของคำตอบในแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ในการบรรณาธิการ (Analysis Descriptive) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับและจัดหมวดหมู่ของคำตอบในแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัจจุบันในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจุบันในการให้บริการพนักงานธนาคารมีการบริการอย่างเสมอภาค บริการตามระเบียบของธนาคาร และครอบคลุมจุดให้บริการ แต่บางครั้งปัจจุบันในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า ปัจจุบันและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ คือสัญญาณอินเตอร์เน็ตช้า เครื่องพิมพ์ใบเสร็จเกิดเหตุขัดข้อง ส่งผลทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า วิธีการสร้างความพึงพอใจลูกค้า บริการด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ และบริการอย่างเป็นกันเอง ปัจจุบันข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ รอคิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า ปัจจุบันในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการถูกต้อง แม่นยำ แต่บางครั้งที่ทำให้การบริการล่าช้า สาเหตุเกิดจากสัญญาณอินเตอร์เน็ต และเครื่องมือที่ใช้บริการเกิดเหตุขัดข้อง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า วิธีการแก้ปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ธนาคารควรมีการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านเครื่องมือในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน ด้านการให้การต้อนรับ และ

ด้านความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการใช้เครื่องมือในการให้บริการ ควรปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความมีการตรวจสอบเชิงสภาพเครื่องมือในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่เกิดปัญหาในการใช้เครื่องมือการให้บริการกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งควรการนำระบบเทคโนโลยีที่มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ แนวทางในการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ความมีการให้บริการกับลูกค้าที่มีความจริงใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอนของการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำลูกค้าที่มาติดต่อในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีการสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร วิธีการแก้ปัญห้าข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ธนาคารควรเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่นตู้รับเรื่องร้องเรียน ตู้รับเรื่องร้องแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ รวมทั้งร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ซึ่งธนาคารจะได้รับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ และวิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ ความมีการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้สะดวก ปรับปรุงการให้บริการถูกต้อง ขัดเจน และให้บริการลูกค้าต่อเนื่องจนจบสิ้นกระบวนการบริการ โดยไม่มีการหยุดพัก รวมทั้งปรับปรุงการให้บริการให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม

การอภิปรายผล

จากการศึกษาผู้จัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัญหาในการให้บริการพนักงานธนาคารมีการบริการอย่างเสมอภาค บริการตามระเบียบของธนาคาร และครบถ้วนจดให้บริการแต่บางครั้งปัญหาในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ คือสัญญาณอินเตอร์เน็ตช้า เครื่องพิมพ์ใบเสร็จเกิดเหตุขัดข้อง ส่งผลทำให้การบริการเกิดความล่าช้า วิธีการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า บริการด้วยความเอาใจใส่ ชื่อสัตย์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ และบริการอย่างเป็นกันเอง ปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ “ได้แก่ รอคิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า ปัญหาในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการถูกต้อง แม่นยำ แต่อาจมีบางครั้งที่ข้ามเกิดจากสัญญาณอินเตอร์เน็ต หรือเครื่องมือที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายเยาว์ เปี่ยมรณสมบต (2555:51-55) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร คือ ปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารคือเก้าอี้ที่ทำงานไม่เพียงพอ กับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุดและช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอ กับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมา พนักงานไม่เพียงพอต่อการ บริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป ที่จอดรถไม่เพียงพอและสถานที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยาก ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยและห้องน้ำไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเยื้องบุญ เล้าศิริวัฒนพงศ์ (2555:52-56) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี พบว่า ธนาคารกรุงเทพ สาขาราชบุรี ยังมีการบริการลูกค้าที่ยังไม่เสมอภาคกันอยู่ พนักงานมักจะมุ่งเน้นการบริการที่ดีไปที่ลูกค้ารายใหญ่ รายกลาง เพื่อสร้างความคุ้นเคยทำให้มีผลในการต่อยอดการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบร่วมกับวิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ธนาคารควรมีการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านเครื่องมือในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน ด้านการให้การต้อนรับ และด้านความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการใช้เครื่องมือในการให้บริการ ควรปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความมีการตรวจเช็คสภาพเครื่องมือในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่เกิดปัญหาในการใช้เครื่องมือการให้บริการกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งควรการนำระบบเทคโนโลยีที่มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนแนวทางในการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ความมีการให้บริการกับลูกค้าที่มีความจริงใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอนของการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำลูกค้าที่มาติดต่อในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีการสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร วิธีการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ธนาคารควรเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่นตู้รับเรื่องร้องเรียน ตู้รับเรื่องแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ รวมทั้งร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์ (Website) ซึ่งธนาคารจะได้รับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ และวิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้สะดวก ปรับปรุงการให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และให้บริการลูกค้าต่อเนื่องจนจบสิ้นกระบวนการ บริการ โดยไม่มีการหยุดพัก รวมทั้งปรับปรุงการให้บริการให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรพ เนตระคำ (2555: 59-63) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบร่วม ระดับความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ไม่มีความผิดพลาดทุกครั้งที่ให้บริการ มีชุดพนักงานที่เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงการเป็นตัวแทนขององค์กร มีความรวดเร็วของการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า และข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ ต้องการให้ปรับปรุงอาคารให้มีพื้นที่กว้างขวางมากขึ้น ธนาคารมีเครื่องหมายรับรองจากองค์กรที่นำไปใช้ถือ มีช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น มีการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคาร มีการแสดงข้อความที่สื่อถึงการให้บริการ โดยมีลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการของธนาคารต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวน พรหมเดช (2555: 61-62) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานาหาราม พบร่วม พบทข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารแสดงให้ลูกค้ารับรู้ถึงมาตรฐานของการให้บริการ ด้านตอบสนองความต้องการ ส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารมีการกำหนดเวลาขั้นต่ำในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้านการให้ความมั่นใจ ต่อลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารมีหน่วยงานคอยดูแลหลังการขายโดยเฉพาะให้กับลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการธนาคารมีบัตรคิวด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ส่วนใหญ่ลูกค้าต้องการของชำร่วยเมื่อทำธุรกรรมใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยสภาพปัจจุบันในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบร่วม ปัจจุบันในการให้บริการพนักงานธนาคารมีการบริการอย่างเสมอภาค บริการตามระเบียบของธนาคาร และครบถ้วนจดให้บริการ แต่บางครั้งปัญหานี้ในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้อง ในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า และปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ คือ สัญญาณอินเตอร์เน็ตช้า ปัญหานี้ขอร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ "ได้แก่ รอคิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการนำปัญหาดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการครบทวงจรของธนาคารต่อไป"

2. จากผลการวิจัยแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ภาพรวม พบร่วม วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ธนาคารควรมีการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน "ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านเครื่องมือในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน ด้านการให้การต้อนรับ และด้านความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการใช้เครื่องมือในการให้บริการ ควรปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นธนาคารควรนำข้อมูลจากผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานให้เป็นระบบมากขึ้น และนำไปปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการตลอดจนจัดประชุมชี้แจงให้กับพนักงานและผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงระเบียบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติของธนาคารต่อไป"

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
2. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

ชวน พรมเมเดียร์. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพฯ :ธนาคาร, 2559.

นงเยาว์ เปี่ยมเรนสมบัติ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.

พิษณุพร รุ่งโรจน์. การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556.

ราพร เนตระคำ. แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุม รัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.

ศุภชัย ซ้อมจันทา. คุณภาพการให้บริการของบริษัทจำกัดมหาชน ธนาคารกรุงไทย สาขาถนนศรีอยุธยา จังหวัด อุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปรัชญาศาสตร์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2553.

ศุภลักษณ์ ไชยมงคล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่า ตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอ้อมบุญ เลี้ศศิวัฒนพงศ์. การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.

Moran, D. Edmund Husserl : Founder of Phenomenology. Cambridge: Polity Press, 2005. w-Hill.