



UTCC
School of Communication Arts
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

AMS@R
Asian Marketing Center Track Studies and Research Center

รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

โครงการงานสัมมนาทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการสื่อสาร ครั้งที่ 2 ปี 2561



วันพุธที่ 16 พฤษภาคม 2561

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย





คำสั่ง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ที่ 004/2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560

ตามที่คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้กำหนดจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560 ในวันที่พุธที่ 16 พฤษภาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการดังรายนามต่อไปนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร.ศักดา บันเทิงพีธีร์	ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัตน์ ชัยลำเ็จ	กรรมการ
3. ดร.มานะ ตวีรยาภิวัฒน์	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว	กรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ชินจิตต์ แจ้เจนกิจ	กรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.นฤกฤติ วันตะเมล์	กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์	กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช	กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทนต์ ศรีไสย์	กรรมการ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิภา สิ้นสุวรรณ	กรรมการ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระหนักจิต ยุตยรรยง	กรรมการ
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทร์ทิพย์	กรรมการ
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุปผา ลาภะวัฒนาพันธ์	กรรมการ
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม	กรรมการ
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ฉัตรชาติชาติ	กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรดล แก้วประเสริฐ	กรรมการ
18. ดร. ทศนีย์ เทริกกุลธร	กรรมการ
19. ดร.นภารัตน์ พฤกษ์สุราษฎร์	กรรมการ

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการสื่อสาร ครั้งที่ 2 ปี 2561

20. ดร.ปริญญญา หุ่นโพธิ์	กรรมการ
21. ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์	กรรมการ
22. ดร.พจนา บุญคุ้ม	กรรมการ
23. ดร.ศิริธร ยิ่งแรงเวียง	กรรมการ
24. ดร.สุทธนิภา ศรีไธย์	กรรมการ
25. ดร.สุจิตรา เปลี่ยนรุ่ง	กรรมการ
26. ดร.สุธี เผ่าบุญมี	กรรมการ
27. ดร.โสภาค พาณิชพาพิบูล	กรรมการและเลขานุการ

ตั้ง ณ วันที่ 2 เมษายน 2561

(ดร.มานะ ตริยาภิวัฒน์)
คณบดีคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- Multhouse and Li. 2017. "Opportunities for and pitfalls of using big data" *Journal of Advertising*, 46(2), 227–235. Smeda, (2017) "Distinctive organisational business imperatives of Big Data: a literature review", *The Electronic Library*, Vol. 35 Issue: 6, pp.1087-1097.
- Urde M. and Koch C. 2014. "Market and brand-oriented schools of positioning." *Journal of Product & Brand Management* 23,7: 478-490.

การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
Social Construct of Meaning, Source of Meaning and Guidelines for Service Quality of the
Staff in Krungthai Bank Public Company Limited Kraiphet Branch in Muang District,
Ratchaburi Province

เพ็ญพิญจน์ คงสมบูรณ์¹ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาทางวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยาการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเชิงลึกและค้นคว้าจากเอกสาร ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร ทั้งหมด 10 คน และผู้ให้ข้อมูลรอง คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 20 คน

ผลการวิจัย พบว่า ความหมายของคุณภาพบริการ คือ 1) การดูแลใส่ใจในการบริการลูกค้า 2) การบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ 3) การให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การมี

มาตรฐานในการบริการให้อยู่ในระดับดี ที่มาของความหมายด้านการบริการคือ 1) คุณภาพด้านการบริการพนักงาน 2) คุณภาพของการบริการที่ได้รับ 3) คุณภาพด้านกายภาพ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีดังนี้ 1) กำหนดคุณภาพการบริการให้มีผลต่อดัชนีชี้วัดคุณภาพ 2) การจัดอบรมสัมมนา บุคลากร 3) กำหนดผู้ดูแลโดยตรงในการดูแลและติดตามผล 4) การปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานในสาขารักในองค์กร รักในการบริการ

สรุปผลการศึกษาว่า คุณภาพด้านการบริการเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการรักษาลูกค้ารายเก่า และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ซึ่งเป็นแนวทางให้องค์กรดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : คุณภาพด้านการบริการ, ธนาคารกรุงไทย

Abstract

The purpose of the research was to study The Social Construct of Meaning, Source of Meaning and Guidelines for Service Quality of the Staff in Krungthai Bank Public Company Limited Kraiphret Branch in Muang District, Ratchaburi Province. A qualitative research, using a phenomenological method was applied in this study. The data was collected by an in-depth interview. Key informants were 10 bank officers and 20 employees at Krungthai Bank Public Company Limited Kraiphret Branch.

The research findings revealed that service quality was defined as 1) The empathy in customer service, 2) Service to respond to the needs of customers' satisfaction, 3) The efficiency of customer service, 4) The good standards of customer service. The meaning of service quality originated were 1) Employee quality, 2) Service quality, 3) Physical quality. The service quality improvement guidelines, it consisted of : 1) Determine the quality of service to affect Key performance indicators 2) Employee training 3) Determine the responsible person to monitor and follow up 4) To cultivate good conscience to love the organization and love to provide a service.

Conclusion of the study that quality of service was service to respond the needs of customers. This is the basis of keeping existing old customers, adding new customers and guidelines for effective organization.

Keywords : Service Quality, Krungthai Bank

1. บทนำ

ในปี 2560 ธนาคารกรุงไทยมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของธนาคารให้แข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง และทัดเทียมกับธนาคารคู่แข่ง ทั้งด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ธนาคารยังคงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า ทั้งด้านบริการทางการเงิน การเป็นพันธมิตร และ เรื่องความวางใจ ธนาคารกรุงไทยดูแลมุ่งมั่นและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโต และความมั่นคงแก่ลูกค้าสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือ (ธนาคารกรุงไทย,2560)

ธนาคารกรุงไทย สาขาถนนไกรเพชร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับตลาดราชบุรี ทำให้มีเจ้าของกิจการ แม่ค้าและผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และทำให้มีโอกาสเพิ่มฐานลูกค้าได้มาก แต่บริเวณดังกล่าวมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลาย ส่งผลให้การแข่งขันทางการตลาดสูง ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญด้านคุณภาพการบริการมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงความคาดหวังของลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้น สถานะการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจธนาคาร การสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งผลกระทบให้ผู้ใช้บริการทางการเงินน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามธนาคารยังคงต้องเพิ่มฐานลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเดิมอยู่ ดังนั้นธนาคารกรุงไทยจึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและ สร้างการบริการที่มีคุณค่า ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ศึกษา เรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ พนักงานของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนไกรเพชร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการและนำมาพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพด้านการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาถึงการให้ความหมายและที่มาของความหมายของคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร
- 2.2 เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาคุณภาพด้านการบริการของพนักงานกรุงไทย สาขานนไทรเพชร
- 2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ละออง ศรีจันทร์ (2557:6) กล่าวว่า การบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจตามความคาดหวัง ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556:34) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งชี้วัดระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังก่อนที่จะเข้าใช้บริการ หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ

พชรมน วิภาตนาวัน (2558:27) กล่าวว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลมาจากความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557:18) กล่าวถึง การพิจารณาคุณภาพจะต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านคือ 1) คุณภาพด้านกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร และสถานที่ 2) คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร และภาพพจน์ของหน่วยงาน 3) คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

Parasuraman et al (1990) อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550:269-270) กล่าวถึง มิติการรับรู้คุณภาพการบริการ 10 มิติ ได้แก่ 1) สิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และการแต่งตัวของบุคลากร 2) ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการทำตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้เกี่ยวกับบริการอย่างถูกต้อง 3) การตอบสนอง หมายถึง ความต้องการที่จะช่วยลูกค้า ความพร้อมของพนักงาน 4) สมรรถภาพ หมายถึง การที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงาน 5) อัจฉริยะ หมายถึง การให้เกียรติและคำนึงถึงมิตรภาพในการติดต่อกับผู้อื่น 6) ความไว้วางใจได้ หมายถึง การมีคุณค่าที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ 7) ความมั่นคง หมายถึง ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง 8) การเข้าถึงได้ หมายถึง การที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย 9) การเข้าใจ หมายถึง มีความพยายามที่จะรู้จัก

เข้าใจลูกค้า และทราบในความต้องการของลูกค้า 10) การสื่อสาร หมายถึง การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557:191) การวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้ 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ 2) การมั่นใจ การบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล 3) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 4) การเอาใจใส่ลูกค้า ความสามารถติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า 5) การตอบสนองลูกค้า พนักงานมีความพร้อม ความรวดเร็วและกระบวนกรในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557:193) กล่าวว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่นำเสนอบริการของกิจการที่ลูกค้ารับรู้ไม่ตรงกับที่ลูกค้าคาดหวัง เรียกปัญหานี้ว่า “ช่องว่างของคุณภาพ” 2 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการ หมายถึง การค้นหาสาเหตุที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ช่วยให้บริษัทสามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาของการบริการ 2) การลดช่องว่างของคุณภาพการบริการ หมายถึง การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาคือที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ

4.วิธีการศึกษา

4.1 วิธีการวิจัย

การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์,2553) เป็นการศึกษาจากประสบการณ์ตรงของมนุษย์รวมถึงวัฒนธรรม ประสบการณ์

4.2 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร ทั้งหมด 10 คน และผู้ให้ข้อมูลรอง คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร จำนวน 20 คน ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเชิงลึก

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับกรวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือต่างๆ เพื่อช่วยให้การเก็บข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย สมุดบันทึกข้อมูล เครื่องบันทึกเสียง แนวคำถาม สัมภาษณ์ และตัวผู้วิจัย

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลรวม 30 คนและการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจาก หนังสือ บทความต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลจากการ ผู้วิจัยเลือกวิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นวิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ ในด้านแหล่ง เวลา การตรวจสอบแหล่งข้อมูลในด้านแหล่งสถานที่ และการตรวจสอบแหล่งข้อมูลในด้านแหล่งบุคคล ผู้วิจัยเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยตรง จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยตรวจสอบข้อมูลว่าเหมือนหรือคล้ายกันหรือไม่ และการตรวจสอบสามเส้าด้วยวิธีรวบรวมข้อมูลเป็นการเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อรวบรวมข้อมูล เรื่องเดียวกัน โดยใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถาม สัมภาษณ์ พร้อมศึกษาจากแหล่งเอกสารประกอบแล้วนำ ข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบยืนยัน (Denzin 1970,อ้างถึงใน ชุตติธ ชาญดำรงสุข,2554)

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำบทสัมภาษณ์ที่พิมพ์ออกมา และเริ่มอ่านอย่างละเอียดทั้งหมด จากนั้นเริ่ม ลดทอนข้อมูลให้เหลือเพียงมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เรียบเรียง ตีความหมายของข้อมูล วิเคราะห์ ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปผลงานวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะ

5. ผลการวิจัย

5.1 การให้ความหมาย ที่มาของความหมายของคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร จากประสบการณ์ตรงของพนักงานและลูกค้าตามที่สนทนา ความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ โดยผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การดูแลใส่ใจในการบริการลูกค้า คือ การเอาใจใส่ลูกค้า ตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยมีพนักงาน ต้อนรับสอบถามความต้องการในการใช้บริการ หากลูกค้ารอการรับบริการนานพนักงานต้อนรับ มาชี้แจงสาเหตุ หรือแนะนำลูกค้าใช้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อถึงลำดับบริการให้พนักงานผู้ทำรายการกล่าวทักทายลูกค้า และทำธุรกรรมที่ลูกค้าประสงค์ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อทำธุรกรรมเสร็จให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง อีกครั้ง แล้วกล่าวขอบคุณลูกค้า นอกจากนี้การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทำให้พนักงานเห็นสีหน้าและท่าทางของลูกค้า ทำให้ทราบว่าลูกค้ามีความรู้สึ้อย่างไร

2. การบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก เมื่อลูกค้ามาใช้บริการในสาขา ควรตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความถูกต้องและหากลูกค้าที่เอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือเอกสารไม่ถูกต้อง ควรให้คำปรึกษาแนะนำ หากไม่ทราบข้อมูลควรสอบถามหัวหน้างานและไม่ปฏิเสธการให้บริการ โดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ

3. การให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การจัดกระบวนการให้บริการในสาขาโดยแบ่งสัดส่วนในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น เคาน์เตอร์บริการลูกค้า เคาน์เตอร์ที่ปรึกษาทางการเงินและเปิดบัญชี บริการด้านสินเชื่อ แล้วจัดสรรลำดับการรอรับบริการอย่างเป็นธรรม โดยองค์กรจัดสรรบุคลากรตามความรู้ความสามารถและทักษะในการบริการและให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว โดยพนักงานที่แนะนำผลิตภัณฑ์ได้ต้องมีใบอนุญาตและแนะนำตามระเบียบธนาคาร เนื่องจากการบริการที่มีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการ

4. การมีมาตรฐานในการบริการให้อยู่ในระดับดี คือ องค์กรกำหนดมาตรฐานการบริการลูกค้า เมื่อพนักงานปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือแนวทางการบริการทำให้ลูกค้า ได้รับการบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น มาตรฐานในการฝาก การถอน การเปิดและปิดบัญชี ทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและถูกต้อง

ผลการศึกษาที่มาของคุณภาพด้านการบริการ จากประสบการณ์ตรงของพนักงานและลูกค้าตามทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ โดยผู้วิจัยสรุปได้ 3 องค์ประกอบดังนี้ดังนี้

1. คุณภาพด้านการบริการของพนักงาน เกิดจากพนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ด้วยความรู้และทักษะในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ด้านเปิดบัญชี ด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการบริการ ความสุภาพและมีอัธยาศัย ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

2. คุณภาพของบริการที่ได้รับ เกิดจากความถูกต้องในการทำธุรกรรม มีเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องชัดเจน เช่น ใบฝากเงิน ใบถอนเงิน หากบริการที่ซับซ้อนควรมีเอกสารคู่มือหรือการแนะนำจากพนักงานที่ได้รับใบอนุญาต เช่น การซื้อขายกองทุน พนักงานที่มีใบอนุญาตเท่านั้นที่แนะนำผลิตภัณฑ์กองทุนให้ลูกค้าได้ โดยให้หนังสือชี้ชวนแล้วยังต้องปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารด้วย เพื่อให้ลูกค้าได้รับการข้อมูลที่ครบถ้วนและได้รับการบริการที่ตามความต้องการ

3. คุณภาพด้านกายภาพ เกิดจากลูกค้ามีความสะดวกในการรับบริการ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีเครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ โดยอุปกรณ์และอาคารสถานที่สะอาด และมีการจัดสรรตำแหน่งและพื้นที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพนักงานแต่งกายเรียบร้อย ตามเครื่องแบบพนักงาน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

5.2 สภาพปัญหาคุณภาพบริการของพนักงานกรุงไทย สาขาก่อนนโกรเพชร จากประสบการณ์ตรงของพนักงานและลูกค้าตามทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ โดยผู้วิจัยสรุปมี 4 ประการ ดังนี้

1. ลูกค้าไม่ได้รับรู้ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เมื่อลูกค้ามาทำธุรกรรม พนักงานไม่ได้แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆที่เหมาะสมกับลูกค้า อาจเนื่องจากลูกค้าจำนวนมาก ทำให้ต้องรีบทำธุรกรรม และเรียกลูกค้ารายใหม่ ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์และไม่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

2. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ใหม่และหลากหลายในปัจจุบัน อีกทั้งการสื่อสารจากโลกออนไลน์ที่รวดเร็วขึ้น ลูกค้าทราบข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น มีผลให้บางครั้งพนักงานไม่ได้หาความรู้ใหม่หรือข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในสื่อออนไลน์ ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามลูกค้าได้ครบถ้วน ทำให้ส่งผลเสียต่อองค์กรในด้านภาพลักษณ์ และอาจสูญเสียลูกค้ารายนั้น รวมทั้งในองค์กรมีพนักงานเกษียณจำนวน 2 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ ดังนั้นองค์กรจึงขาดบุคลากรที่ชำนาญการ ทำให้เมื่อมีปัญหาต้องปรึกษาสำนักงานใหญ่หรือสาขาข้างเคียง ส่งผลให้ลูกค้าเสียเวลาและไม่เชื่อมั่น

3. ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน เนื่องจากลูกค้าไม่ได้รับการตอบสนองในการบริการตามความคาดหวัง เช่น พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการช้าอาจเนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น ลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากลูกค้า ลูกค้าหนึ่งคนทำธุรกรรมหลายรายการ ทำให้เร่งรีบให้บริการอาจส่งผลให้บริการต่อลูกค้าไม่ดี ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

5.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร จากประสบการณ์ตรงของพนักงานและลูกค้า ความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ โดยผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาได้ 4 ประการดังนี้

1. กำหนดคุณภาพการบริการให้มีผลต่อดัชนีชี้วัดคุณภาพ (KPI) ของสาขาและพนักงาน คุณภาพการบริการเกิดได้จากบุคลากรร่วมมือกันปรับปรุงการให้บริการที่บกพร่อง และพัฒนาการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นบุคลากรแต่ละตำแหน่งหน้าที่ควรใส่ใจการบริการตามหน้าที่ของตนเองและใส่ใจการบริการในภาพรวมขององค์กร

2. การจัดอบรมสัมมนา บุคลากร เป็นการส่งเสริมความรู้ความสามารถและทักษะให้กับบุคลากรทั้งด้านกฎระเบียบ และคุณภาพการบริการของธนาคาร การอบรมสัมมนาช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับ บุคลากรขาดความรู้ความสามารถให้ ทำให้เมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่จริงสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์หรือทำธุรกรรมให้ลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว จนลูกค้าเกิดความมั่นใจและประทับใจในการบริการ

3. กำหนดผู้ดูแลโดยตรงในการดูแลและติดตามผล มอบหมายให้หัวหน้างาน ติดตามผล ปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงาน บางครั้งเกิดจากการปฏิบัติไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นการกำหนดผู้ดูแลและติดตามผลด้วยการจัดกิจกรรมของสาขา โดยมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ได้รับคำชมเชยจากลูกค้าในทุกเดือน และคอย

ติดตามพนักงานที่ได้รับคะแนนน้อยสุดจากลูกค้า ส่งผลให้พนักงานระมัดระวังในการให้บริการมากขึ้นและเกิดการบริการที่ดี

4.การปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานรักองค์กร รักในการบริการ สามารถแก้ไขปัญหาคุณภาพการบริการ ซึ่งเกิดจากพนักงานเป็นหลัก หากองค์กรสร้างความผูกพันที่ดีและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานไม่ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่นั้นเท่า แต่ปฏิบัติงานด้วยจิตใจรักการบริการ รักองค์กร ทำให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีคุณภาพ และประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

6. อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความหมายของคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชร การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า จนกระทั่งลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้อีก สอดคล้องกับกับ ละออง ศรีจันทร์ (2557:6) ที่ว่าด้วยเมื่อพนักงานการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจตามความคาดหวัง และการรักษามาตรฐานในการบริการให้อยู่ในระดับที่กำหนดไว้ คือ การบริการลูกค้าให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือดีกว่า เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการที่ดี สอดคล้องกับ ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556:34) ที่ว่าด้วย โดยสิ่งชี้วัดระหว่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังก่อนที่จะเข้าใช้บริการ การให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดกระบวนการในการให้บริการในสาขา โดยแบ่งหน้าที่พนักงานให้ถูกต้องตามความเหมาะสมและความถนัด พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดี และแก้ไขปัญหาของลูกค้า จนลูกค้าสามารถรับรู้ได้ในประสิทธิภาพที่ดีในการบริการ สอดคล้องกับ พชรมน วิภาตนาวิณ (2558:27) ที่ว่าด้วย การให้บริการของพนักงานจึงควรประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยการสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทั่วถึงและเท่าเทียม

ผลการวิจัยพบว่า ที่มาความหมายของคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนไทรเพชรมี 3 องค์ประกอบดังนี้ 1.คุณภาพด้านการบริการของพนักงาน 2.คุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ 3.คุณภาพด้านกายภาพ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557:18) ที่ว่าด้วยเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการมารับบริการเกิดความประทับใจ ลูกค้าพิจารณาได้จากคุณภาพด้านการบริการ 3 ด้าน คือ 1.คุณภาพด้านกายภาพ เช่น อาคาร สถานที่ 2.คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากรและภาพพจน์ของหน่วยงาน 3.คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาคุณภาพบริการของพนักงานกรุงไทย สาขานนไทรเพชร เมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่องค์กร ลูกค้าต้องการคำแนะนำ การรับรู้ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากพนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำธุรกรรมและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อลูกค้า สอดคล้องกับ อธิภา ติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557:191) ที่ว่าด้วยพบว่า ลูกค้ากำหนดคุณภาพของบริการของผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ

มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการบริการด้วยถูกต้องและไว้วางใจได้ มีความเต็มใจในการให้บริการด้วยความสุภาพ เข้าใจลูกค้า เป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้รวมทั้งมีการอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาในการจัดการคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน ด้วยการสอบถามด้านคุณภาพ ความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ และกำหนดให้ดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการมีผลต่อ ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขาและพนักงาน กำหนดผู้ดูแลโดยตรงในการดูแลและติดตามผล โดยอาจมอบหมายให้หัวหน้างาน รวมทั้งการจัดอบรมสัมมนา บุคลากร และการปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานรักองค์กร รักการบริการ สอดคล้องกับ ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557:193) ที่ว่าด้วยพบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการเกิดจากการส่งมอบบริการให้ลูกค้า โดยไม่ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทำให้เกิดช่องว่างของคุณภาพที่เป็นสาเหตุให้บริการลูกค้าไม่ประสบความสำเร็จ การลดปัญหาคุณภาพด้านการบริการด้วยการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และแนวทางการแก้ปัญหาที่ถูกต้องทำให้แก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.จากการวิจัยพบว่า คุณภาพด้านการบริการของพนักงานชาวไทย ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงาน รวมทั้งองค์กรเป็นสื่อในการทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่โดยให้ความรู้ และฝึกฝนทักษะในด้านต่างๆให้กับพนักงาน เพื่อให้การบริการมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและบริการอย่างเป็นธรรม ตามกฎระเบียบของธนาคาร

2.จากการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการคุณภาพด้านการบริการ โดยพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจนั้น องค์กรพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ของธนาคารได้หลายวิธี เช่น สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตองค์กร อีเมลล์ อบรมสัมมนา หรือการแสดงบทบาทสมมติ องค์กรพัฒนาอาคารสถานที่ให้ทันสมัยและสะดวกยังเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอีกทางหนึ่ง

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1.การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการศึกษาการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับใช้บริการ ซึ่งการวิจัยนี้จะเป็แนวทางการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณภาพด้านบริการกับพนักงาน โดยศึกษาจากพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการศึกษาองค์กรและบุคลากรในด้านการดูแลลูกค้า และควบคุมคุณภาพใน

องค์กร ทำให้ให้ทราบการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กรในการควบคุมคุณภาพที่ควรรักษาไว้และข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้พนักงานและองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2553). *ทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตติธ ชาญดำรงสุข. (2554). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)พื้นที่ภาคที่ 1 เขตที่ 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารกรุงไทย. (2560). *ประวัติความเป็นมา*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.ktb.co.th/th/about-ktb/history>. (วันที่ค้นข้อมูล 29 ตุลาคม 2560).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). *การตลาดสำหรับการบริหารแนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พชรมน วิภาตนาวิน. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเรือสำราญทานอาหารค่ำชมทัศนียภาพริมแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ละออง ศรีจันทร์. (2557). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของรีสอร์ท. (วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. (วิทยาลัยบริหารธุรกิจศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2550). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒน์กิจ.

การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สาขานนคทธาร อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

Social Construction of Meaning, Source of Meaning and The Guideline of Quality Service
By Krung Thai Bank Staff, Khathathorn Road Branch, Mueang District, Ratchaburi Province

ศศินันท์ สุขคันธรักษ์¹ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์²

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคทธาร อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า เอกสารวิจัย ตำราที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับผู้บริหารสาขา พนักงาน และลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคาร