



UTCC
School of Communication Arts
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

AMS@R
Asian Media and Communication Studies and Research Center

รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

โครงการงานสัมมนาทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการสื่อสาร ครั้งที่ 2 ปี 2561



วันพุธที่ 16 พฤษภาคม 2561

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย





คำสั่ง คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ที่ 004/2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560

.....

ตามที่คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้กำหนดจัดโครงการประชุมวิชาการ
ระดับชาติ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560 ในวันที่พุธที่ 16 พฤษภาคม
2561 ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้ง
คณะกรรมการวิชาการดังรายนามต่อไปนี้

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

- พชรมน วิภาตนาวิน. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเรือสำราญทานอาหารค่ำชมทัศนียภาพริมแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร. (จุลนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ละออง ศรีจันทร์. (2557). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของรีสอร์ท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.*

การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สาขานนคทาส อําเภอเมือง 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

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคทาส อําเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า เอกสารวิจัย ตำราที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับผู้บริหารสาขา พนักงาน และลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคาร

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ คือ 1) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ 2) การที่พนักงานสามารถแนะนำบริการต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ 3) การบริการที่เหนือความคาดหมาย 4) การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ ซึ่งสภาพปัญหาในการให้บริการ คือ 1) พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า 2) พนักงานมีการสื่อสาร พูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันกับลูกค้าค่อนข้างน้อย 3) พนักงานมีความรู้ไม่เพียงพอในบางผลิตภัณฑ์ 4) ขาดความใส่ใจในการแสดงออกต่อลูกค้า และแนวทางในการบริการที่มีคุณภาพ คือ 1) มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของสาขาเป็นอย่างดี 2) พนักงานทุกคนต้องมีจิตใจให้บริการ 3) มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสาขาอย่างสม่ำเสมอ 4) การทำงานร่วมกันเป็นทีม

สรุปผลการศึกษาว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจธนาคาร เพราะการบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจสูงสุดจะเป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดลูกค้ารายใหม่ และสามารถรักษาลูกค้ารายเก่าให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ธนาคารกรุงไทย, การให้ความหมาย

Abstract

The purpose of this research is to study social construction of meaning, source of meaning, and the guideline of quality service of Krung Thai Bank staff, Khathathorn Road Branch, Mueang District, Ratchaburi Province. This study is a qualitative research reviewing literatures by a phenomenological method. Data was collected by an in-depth interview with branch managers, staffs, and customers using a service at the branch.

The research found that quality services are 1) customer care throughout service process to satisfy customers, 2) employees can recommend services and resolve problems to customers, 3) service beyond expectation, and 4) service that gives customers maximum satisfaction in service. Challenges of the quality service are 1) employees are insufficient to service customers, 2) employees are lack of communication to build customer relationships, 3) inadequate of staffs' knowledge in some products, and 4) lack of attention to customers. Guidelines of quality

service are 1) best practices of branch service management, 2) all employees must have a service mind, 3) a continuous improvement of branch personnel, and 4) teamwork.

It is concluded that quality service is an essential for the banking business. The service that impress customers and create maximum satisfaction is a key component to appeal new customers and sustain existing customer base, in order to the organization's sustainable growth.

Keywords : Quality Service, Krung Thai Bank, Social Construct of Meaning

1. บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ได้จัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง มีคู่แข่งเป็นจำนวนมาก ในกิจการสถาบันการเงิน ดังนั้นสถาบันการเงินต่างๆ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาด หันมาสนใจระบบจัดการที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป มุ่งแนวคิดการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและจูงใจลูกค้าใหม่ (วิจิตรา ลออสรี, 2555) ธนาคารต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างมาก โดยสร้างคุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ และเป็นจุดแข็งที่ใช้แข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี (ณัฐพล ขวนสมสุข, 2553)

ธนาคารกรุงไทย เป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่มีบทบาทสำคัญในการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ และมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ด้วยรากฐานที่มั่นคงมาเกินครึ่งศตวรรษ และเป็นธนาคารหนึ่งที่จะต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างๆ โดยปัจจุบันธนาคารได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารแสนสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารสู่แนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า เห็นได้จากการให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการทางธนาคารกรุงไทยได้มีการสุ่มโทรสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้า (call survey) ที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ในทุกขั้นตอนของการบริการ และได้นำคะแนนในการสอบถามเกี่ยวกับการบริการนี้มาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดหลักสำคัญของหน่วยงาน

อีกทั้งธนาคารกรุงไทยยังได้เห็นความสำคัญของพนักงานเป็นอย่างมาก เพราะธนาคารถือว่าพนักงานทุกคนทุกหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องเป็นฟันเฟืองในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพที่ดีเพื่อทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่เป็นเลิศ ต้องช่วยเหลือกันเป็นหนึ่งเดียว บนรากฐานการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส

ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน พนักงานประจำสาขาจะไม่ได้เป็นเพียงแค่นักงานที่ทำรายการธุรกรรมฝากถอนปกติให้ลูกค้าเพียงอย่างเดียว แต่มีการปรับเปลี่ยนให้พนักงานเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้ลูกค้าได้ โดยได้มีการจัดอบรมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ โดยยึดหลักที่ว่าพนักงานต้องมีความรู้รอบด้านเพื่อเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า ให้เหมาะกับวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน และเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจธนาคารต่อไป (ธนาคารกรุงไทย, 2561)

เนื่องจากบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขานนคชาธร ตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองของจังหวัดราชบุรี เป็นสาขาที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากแม้ว่าจะเป็นสาขาขนาดเล็ก เนื่องจากเป็นสาขาที่อยู่ใกล้โรงพยาบาล โรงเรียน หน่วยงานราชการ และแหล่งชุมชน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจึงมีความหลากหลาย และเนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งซึ่งถือว่ามีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อพร้อมในการให้บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ และส่งผลถึงการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่มากขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ว่ามีความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพของธนาคารอย่างไร เพื่อจะได้นำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและส่งเสริมเรื่องการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะสร้างการบริการที่มีคุณค่า มีคุณภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมายของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

อารณณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2549:12) กล่าวว่า การทำให้บุคคลที่ต้องติดต่อด้วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คือ เพียงแค่เต็มเต็มหัวใจของงานบริการ หรือปลูกฝังจิตสำนึกที่เรียกว่า Service Mind คือการมีจิตใจของผู้ให้

แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ ควบคุมการทำทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลบ่อยครั้ง รับฟังข้อร้องเรียนและปัญหาของลูกค้าโดยไม่แสดงกิริยาหรือน้ำเสียงไม่พอใจ มีเทคนิคและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและได้รับความไว้วางใจ แสวงหาโอกาสรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ในการให้บริการ มีเทคนิคและวิธีการให้บริการที่หลากหลาย แสวงหาแนวทางและเทคนิคในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งควรอยู่ในใจของพนักงานทุกระดับ

งานบริการก็คืองานที่เรียกร้องความสนใจ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้สินค้าและบริการ หลายต่อหลายคน จึงพยายามสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเพียงเริ่มต้น จนลืมนึกไปว่าเมื่อเวลาผ่านไปลูกค้าอาจเปลี่ยนใจไม่มาใช้บริการอีก ความสำเร็จในอดีตและปัจจุบันจึงไม่สามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จในอนาคตได้ ดังนั้นจึงควรใส่ใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการของตนอยู่ตลอดเวลา จุดเริ่มต้นที่จะทำให้งานบริการประสบความสำเร็จ อยู่ที่การบริหารจัดการ เพราะการบริหารงานที่ดีย่อมมีชัยไปกว่าครึ่ง ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกของการให้บริการจึงต้องดูที่หลักการบริหารจัดการ

สมชาติ กิจยรรยง (2555:42) ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐาน จะต้องปฏิบัติดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตวิญญาณพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ มีความเข้าใจในงานบริการ ยินดีที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีอัธยาศัยไมตรี จริงใจ ให้ความสนใจและเอาใจใส่ดูแล สร้างความประทับใจในการให้บริการ มีเมตตาริจิต มีกิริยามารยาทที่ดี มีความถ่อมตัว แสดงออกในการให้บริการด้วยรอยยิ้มหรือใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และหวังที่ดีให้บริการ มีความอดทน อดกลั้น รู้จักควบคุมหรือระงับอารมณ์
3. มีความแม่นยำ ถูกต้อง ในการให้ข้อมูลและทำรายการให้กับผู้ใช้บริการ
4. ได้รับการฝึกอบรม และฝึกฝนจนเกิดทักษะในการบริการอย่างอัตโนมัติ
5. มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า ระบบขององค์กรเป็นอย่างดี

จะต้องมีความรอบรู้ในงานที่ทำและสามารถใช้สติปัญญา ไหวพริบในการบริการลูกค้า สามารถทำงานทดแทนกันได้ แม้เวลาหยุดพัก และกล่าวว่า การที่ไปติดต่อบุคคลในองค์กรต่างๆ หากรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการต้อนรับหรือตอบกลับที่ดี ที่สร้างสรรค์ ขาดความเอาใจใส่ หรือไม่ให้ความสำคัญกับเรา เราจะมีรู้สึกไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจ ดังนั้นเมื่อมีผู้มาติดต่อเรา หากเราประสงค์จะก้าวสู่ความเป็นเลิศแล้ว ควรเอาใจเขามาใส่ใจเราด้วยการบริการที่ดีทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังเสร็จสิ้นงาน คุณภาพสินค้าขององค์กรบริการต่างๆ ร่วมกับคุณภาพภาพการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในรูปแบบต่างๆ คือ ย่อมส่งผลให้เกิดผู้ติดต่อ ผู้มุ่งหวัง หรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มเติมได้ และย่อมทำให้เกิดการได้เปรียบคู่แข่งในด้านต่างๆ ส่งผลต่อองค์การและพนักงาน และการทำงานร่วมกันกับทีมงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและเกิดประโยชน์กับผู้ใช้บริการ ย่อมจะนำพาให้ธุรกิจของเรามีความมั่นคงและมั่นคง ถ้าเราใช้การบริการแบบประสานงานกันเป็นเครื่องมือให้กับทีมงาน เมื่อลูกค้าได้ผลตอบแทนตามความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง ย่อมส่งผลต่อการซื้อซ้ำ หรือซื้อตลอดไป

เอื้อมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์ (2555) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ และยังคงกล่าวถึงการพัฒนาองค์กร ว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การอย่างมีระบบโดยได้เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยเฉพาะการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อดำเนินไปตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ และประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ในการพัฒนานั้นมุ่งเน้นเพื่อการแก้ไข และเปลี่ยนแปลงทัศนคติพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรทั้งเก่าและใหม่อย่างเป็นระบบ และกล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ เพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการทำงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ

ณัฐรัตน์ มณทิตร์รัตน์ (2557) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเพิ่มฐานลูกค้าให้กับธนาคาร การพัฒนาคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐานลูกค้าเกิดความประทับใจ อยากรกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าแต่ละบุคคลว่าลูกค้ามีความต้องการอะไรโดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าทันที คือผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ การปฏิบัติอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ เช่น ถ้าลูกค้ามีปัญหา ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน ไม่ควรปิดหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคคลอื่น ไม่ควรพุดจาด้วย อารมณ์รุนแรง หากลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการอาจไม่กลับมาใช้บริการกับธนาคารอีก

กิริติ บันดาลสิน (2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ทางด้านบริการของลูกค้า ที่ลูกค้าทำการ ประเมินคุณภาพบริการโดยการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง คุณภาพ บริการที่ถูกประเมินนั้นไม่ได้ประเมินเฉพาะผลจากการบริการ แต่เป็นการประเมินไปถึงกระบวนการของการ บริการที่อยู่ในระดับของการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

4. วิธีการศึกษา

4.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการบริการที่มี คุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคณาธร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) วิธีวิทยานี้เน้นศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ตรงของ บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ตนเองประสบมา โดยใช้ฐานความคิดว่ามนุษย์จะรู้ดีในเรื่องที่ตนเองมีประสบการณ์มาก่อน ประสบการณ์ของ บุคคลคืออะไร และบุคคลนั้นให้ความหมายต่อโลกและประสบการณ์ของเขาอย่างไร (กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช,

2553:189) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยาเพื่อค้นหาประเด็นปัญหาและการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลผู้ให้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อให้บุคคลได้ถ่ายทอดสิ่งที่ได้ประสบมา ความรู้สึกนึกคิด การให้ความหมายต่างๆ และนำมาตีความวิเคราะห์มุ่งหาความหมาย ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ซึ่งลักษณะของวิธีวิทยานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสาขา พนักงานธนาคารกรุงไทยในสาขาลนน คชาธร และลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือต่างๆ ที่สำคัญเพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย สมุดบันทึกข้อมูล เครื่องบันทึกเสียง แนวคำถามสัมภาษณ์ และตัวผู้วิจัย เป็นต้น

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

4.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interviews) โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลกับพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขาลนนคชาธร ทุกตำแหน่งตั้งแต่ผู้จัดการสาขจนถึงเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา

4.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นศึกษาวิเคราะห์เอกสาร (Documentary research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูล เว็บไซต์ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คุณภาพการให้บริการ ทบทวนเอกสาร ทฤษฎีและข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการวิจัย

4.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับรายละเอียดวิธีการวิจัย การกำหนดประชากร การเลือกเครื่องมือ วิธีการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้มีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนการนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ และผู้วิจัยได้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นมีน้ำหนัก และความน่าเชื่อถือมากเพียงไร โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ดังนี้ (เพชรอำไพ มงคลจิระเดช, 2556)

4.5.1 ด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การตรวจสอบข้อมูลและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลว่ามีความเหมาะสม ถูกต้องเพียงใด ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรงจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งผู้จัดการสาขา พนักงานที่ปฏิบัติงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร และลูกค้าที่มาใช้บริการ

4.5.2 ด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) การสังเกต การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร เป็นต้น โดยนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาร่วมกันเพื่อประเมินผลและพิจารณาถึงน้ำหนักของความน่าเชื่อถือจากข้อมูลที่จะนำไปใช้ว่ามีมากน้อยเพียงใด

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งมาลำดับเหตุการณ์เรียบเรียงวิเคราะห์ และพรรณนา ดังนี้

4.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะวิเคราะห์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละครั้งที่เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึก มาจัดแยกหมวดหมู่ตามประเด็นต่างๆ พิจารณาข้อมูลที่แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

4.6.2 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดจากการสัมภาษณ์ แล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป

4.6.3 นำข้อสรุปที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องอีกครั้ง ก่อนที่จะจัดทำเป็นรายงานที่สมบูรณ์ต่อไป

5. ผลการวิจัย

5.1 การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

จากผลการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้าในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากการวิเคราะห์มี 4 ข้อ ดังนี้

1. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดกระบวนการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ คือ เริ่มตั้งแต่พนักงานรักษาความปลอดภัยที่คอยดูแลและเรื่องที่จอดรถ การเปิดปิดประตูอาคารเวลาลูกค้าเข้ามาใช้บริการ มีพนักงานคอยต้อนรับ เพื่อให้ให้ข้อมูลและแนะนำบริการต่างๆ ดูแลลูกค้าขณะรอใช้บริการ คอยช่วยให้กระบวนการการให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ช่วยให้ลูกค้าเตรียมใบฝาก-ถอนไว้ล่วงหน้า ถ่ายบัตรประชาชน ช่วยนับเงิน เป็นต้น ในส่วนของพนักงานที่ทำรายการให้ลูกค้า ต้องทำรายการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อสัจย์ และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในทุกขั้นตอนในการบริการ

2. การที่พนักงานสามารถแนะนำบริการต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และตอบคำถามลูกค้าได้ในทุกเรื่องอย่างทันท่วงที ถ้าเรื่องใดไม่สามารถตอบได้ควรเร่งหาคำตอบ หรือวิธีแก้ปัญหาย่างรวดเร็ว แสดงออกถึงความใส่ใจในบริการ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจในการบริการให้มากที่สุด

3. การบริการที่เหนือความคาดหมาย คือ การบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า เช่น การใส่ใจในรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ของลูกค้า เช่น ความชอบส่วนตัวของลูกค้าแต่ละคน เรื่องที่ลูกค้าชอบพูดถึงไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องครอบครัว เรื่องท่องเที่ยว การจดจำวันเกิดของลูกค้า แจ็งเตือนผลิตภัณฑ์ที่ครบกำหนดของลูกค้า และการโทรศัพท์เพื่ออัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ลูกค้าชอบหรือสนใจเป็นพิเศษ เป็นต้น

4. การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ เพราะลูกค้าคือคนสำคัญของธนาคาร ต้องมาเป็นลำดับหนึ่ง เพราะถ้าพนักงานให้บริการที่ดี บริการด้วยความเต็มใจ ลูกค้าเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และไว้วางใจแล้ว ลูกค้าจะอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งและมีการบอกต่อ และในอนาคตพนักงานจะสามารถต่อยอดนำไปสู่กระบวนการขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารได้ต่อไป

5.2 สภาพปัญหาในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

จากผลการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้าในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากการวิเคราะห์มี 4 ข้อ ดังนี้

1. พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า สาขามีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและหลากหลาย ส่วนหนึ่งอาจเพราะเป็นสาขาที่มีที่จอดรถสะดวกไม่ต้องเดินขึ้นบันได แต่เนื่องจากสาขานนคชาธรเป็นสาขาขนาดเล็กจึงมีพนักงานในสาขาจำนวนไม่มาก จึงทำให้ในบางเวลาที่พนักงานลาหยุด หรือมีการออกไปทำการตลาด หรือช่วงต้นเดือน สิ้นเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากจะมีพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า และอาจทำให้ลูกค้าต้องรอเป็นเวลานาน

2. พนักงานมีการสื่อสาร พูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันกับลูกค้าค่อนข้างน้อย จะทำให้พนักงานมีข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าไม่เพียงพอ การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้าจึงอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

3. พนักงานมีความรู้ไม่เพียงพอในบางผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือบริการบางอย่างที่ไม่ค่อยมีลูกค้ามาใช้บริการ การให้คำแนะนำในเรื่องที่เฉพาะทาง เช่น โอนเงิน แลกเงินต่างประเทศ การซื้อขายกองทุน เป็นต้น ทำให้เวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการอาจเกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลหรือวิธีการปฏิบัติงานได้

4. ขาดความใส่ใจในการแสดงออกต่อลูกค้า ในบางเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก พนักงานไม่ค่อยมีการยิ้มแย้ม อาจเนื่องจากด้วยความเร่งรีบในการให้บริการ จึงทำให้ลืมใส่ใจในบุคลิกท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้า ความยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้าเท่าที่ควร

5.3 แนวทางการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคทธาร อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

จากผลการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคทธาร อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้าในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากการวิเคราะห์มี 4 ข้อ ดังนี้

1. มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของสาขาเป็นอย่างดี ผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าหน่วยงานต้องคอยควบคุมดูการทำงานของพนักงาน นำปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการที่เกิดขึ้นในแต่ละวันมาพูดคุยหาวิธีแก้ปัญหา วางแผนการจัดการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เช่น ปัญหาจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมากทำให้ลูกค้ารอนาน เป็นต้น ซึ่งจุดนี้เป็นจุดที่สำคัญเพราะการบริการที่รวดเร็วเป็นจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดและสำคัญ ถ้าบริหารจัดการได้ไม่ดีลูกค้าอาจไม่กลับมาใช้บริการซ้ำที่สาขาอีก

2. พนักงานทุกคนต้องมีจิตใจให้บริการ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทที่ดี กล่าวทักทายพูดจาสุภาพอ่อนน้อม สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เอาใจเขามาใส่ใจเราสนใจลูกค้าก่อนงานส่วนตัวเสมอ มีความกระตือรือร้น ให้ความใส่ใจกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ

3. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสาขาอย่างสม่ำเสมอ เพราะพนักงานสาขาเป็นส่วนที่สำคัญ เป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พบกับลูกค้ามากมายหลายกลุ่ม ดังนั้นจึงต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ มีความรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งจะให้คำปรึกษา คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน และเหมาะสม

4. การทำงานร่วมกันเป็นทีม ทุกคนในสาขาต้องมีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าใจในการบริการ และการทำงาน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายมุ่งเน้นเรื่องการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นสำคัญ

6. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ความหมายของการบริการที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขานน คชาธร คือ การที่พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดกระบวนการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ไม่ให้ลูกค้ารู้สึกโดดเดี่ยว และพนักงานมีความพร้อมสามารถแนะนำบริการต่างๆ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ให้การบริการที่เหนือความคาดหมายจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ จะนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำ และสามารถต่อยอดนำไปสู่กระบวนการขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ เอื้อมบุญ เล้า ศศิวัฒน์พงศ์ (2555) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ณริทธิ์รัตน์ มณสิทธิ์รัตน์ (2557) กล่าวว่า การทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจโดย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าแต่ละบุคคลว่าลูกค้ามีความต้องการอะไรโดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที คือผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ การปฏิบัติอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ ไม่ควรปิดหน้าทีความรับผิดชอบให้บุคคลอื่น และสอดคล้องกับ กীরติ บันดาลสิน (2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ทางด้านบริการของลูกค้า ที่ลูกค้าทำการประเมินคุณภาพบริการโดยการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง คุณภาพบริการที่ถูกประเมินนั้นไม่ได้ประเมินเฉพาะผลจากการบริการ แต่เป็นการประเมินไปถึงกระบวนการของการบริการที่อยู่ในระดับของการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานน คชาธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี คือ มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการในบางเวลาเนื่องจากเป็นสาขาขนาดเล็กแต่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก พนักงานมีการพูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าค่อนข้างน้อย และพนักงานมีความรู้ไม่เพียงพอในบางผลิตภัณฑ์ และขาดความใส่ใจในการแสดงออกต่อลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจจรวยง (2555:42) ที่ได้กล่าวว่า การที่ไปติดต่อบุคคลในองค์กรต่างๆ หากรู้สึกที่ไม่ได้รับการต้อนรับหรือตอบกลับที่ดี ที่สร้างสรรค์ ขาดความเอาใจใส่ หรือไม่ให้ความสำคัญกับเรา เราจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจ ดังนั้นเมื่อมีผู้มาติดต่อเรา หากเราประสงค์จะก้าวสู่ความเป็นเลิศแล้ว ควรเอาใจเขามาใส่ใจเราด้วยการบริการที่ดีทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังเสร็จสิ้นงาน และการให้บริการอย่างมีคุณภาพมีมาตรฐานควรมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า ระบบของ

องค์กรเป็นอย่างดี จะต้องมีความรอบรู้ในงานที่ทำ และสามารถใช้สติปัญญา ไหวพริบในการบริการลูกค้า สามารถทำงานทดแทนกันได้ แม้เวลาหยุดพัก

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขานนคชาธร อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี คือ มีการบริหารจัดการที่ดี พนักงานทุกคนมีจิตใจให้บริการ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2549:12) ที่กล่าวว่า การทำให้บุคคลที่ต้องติดต่อด้วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจคือปลูกฝังจิตสำนึกที่เรียกว่า Service Mind คือการมีจิตใจของผู้ให้ แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้สินค้าและบริการ และจุดเริ่มต้นที่จะทำให้งานบริการประสบความสำเร็จอยู่ที่การบริหารจัดการ ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกของการให้บริการจึงต้องดูที่หลักการบริหารจัดการ และสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง (2555:42) ที่ได้กล่าวว่า การทำงานร่วมกันกับทีมงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและเกิดประโยชน์กับผู้ใช้บริการ ย่อมจะนำพาให้ธุรกิจของเรามีความมั่นคงและมั่นคง ถ้าเราใช้การบริการแบบประสานงานกันเป็นเครื่องมือให้กับทีมงาน เมื่อลูกค้าได้ผลตอบแทนตามความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง ย่อมส่งผลต่อการซ้ำ หรือซื้อตลอดไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพมีผลต่อธุรกิจธนาคาร เพราะเป็นส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจ เป็นสิ่งที่ดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันของธนาคารพาณิชย์ที่ค่อนข้างรุนแรง การรักษาระดับลูกค้าเก่า ดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบัน ดังนั้นทุกธนาคารควรที่จะให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยที่พนักงานทุกคนควรมีจิตใจให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า มีการบริการที่เหนือความคาดหมาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานในสาขานนคชาธร อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในสาขาอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลของแต่ละสาขาไปปรับใช้สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสาขานั้นๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในหัวข้ออื่นที่เป็นองค์ประกอบในการที่จะทำให้ธนาคารมีการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เช่น ความสุขในการทำงาน ความรักดีต่อองค์กร ปัญหาหรืออุปสรรคของการให้บริการ หรือการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการและสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ได้

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุล. (2553). *ทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- กীরติ บันดาลสิน. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร
ออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐรัตน์ มณธีรัตน์. (2557). *อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้
บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพล ขวนสมสุข. (2553). *ภาพลักษณ์ของธุรกิจธนาคารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าธนาคาร
(ค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารกรุงไทย. (2561). *เกี่ยวกับธนาคาร* [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <http://www.intranet.ktb.co.th>.

- เพชรอำไพ มงคลจิระเดช. (2556). การให้ความหมาย ที่มาของความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและมูลค่าเพิ่มจากการดำเนินกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิจิตร ละเอียดศรี. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาร์ท โลฟ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2549). มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดบริการ. กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊คส์.
- เอื้อมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์. (2555). การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนในการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Students' Want and Expectations for Undergraduate Study in Faculty Of Communication Arts, University of The Thai Chamber of Commerce

กนกกาญจน์ บัญชาบุษง¹ และ จักรกฤษณ์ ทิวาศุภชัย²

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์การตลาด คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²นักวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของนักเรียนในการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักเรียนในการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการ