

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของประเทศ ที่มีทั้งความมั่นคงและชื่อเสียงมายาวนาน ซึ่งหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ คือ “คุณภาพของการให้บริการ” ดังนั้นทิศทางการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันของทางธนาคารกรุงเทพ จึงเน้นกลยุทธ์การให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพโดยธนาคารจะมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับลูกค้า (Customer Relationship Management หรือ CRM) เพื่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าซึ่งเป็นการขยายฐานธุรกิจภายใต้ความสัมพันธ์แบบ Win-Win Relationship คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารจนเกิด Brand Loyalty ดังนั้นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ธนาคารได้วางไว้ คือ พนักงานในตำแหน่ง Customer Service Officer ของธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่เป็นจุดแรกรับความต้องการของลูกค้าที่มาติดต่อ สอบถาม หรือ ทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร จึงถือได้ว่าเป็นตำแหน่งที่มีส่วนสำคัญในการที่จะเสริมสร้าง และรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ตลอดจนช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

ธนาคารจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่ง Customer Service Officer ของธนาคาร โดยพยายามที่จะปรับปรุงกระบวนการและวิธีการสรรหาคัดเลือกพนักงานเพื่อให้สามารถพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่ไม่คุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำมากที่สุด ทางกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาจึงได้เสนอการจัดทำ Job Competency และชุดคำถาม Competency-Based Questions ที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกพนักงานในตำแหน่ง Customer Service Officer (CSO) ระดับ 7 ประจำสายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด โดยอาศัยหลักการตามแนวคิดของ Competency - Based Interview เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งงานนี้

ผลที่ได้ในการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย Job Competency Model และตัวอย่างชุดคำถาม Competency-Based Questions เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อประเมินระดับความสามารถตามพฤติกรรมที่มุ่งหวังของแต่ละ Job Competency ของตำแหน่ง Customer Service Officer ระดับ 7 ประจำสายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด รวมทั้งแบบประเมินผลการสัมภาษณ์ และคู่มือการสัมภาษณ์ตามแนว Competency

ทั้งนี้ ทางธนาคารควรได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของลำดับความสำคัญของ Job Competency ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ หรือผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานใน ตำแหน่งดังกล่าว เพื่อนำมากำหนดค่าน้ำหนักในการประเมิน Job Competency ตามความสำคัญ เพื่อให้การพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่ทางธนาคารจะรับเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนี้มีความ ถูกต้อง และแม่นยำมากยิ่งขึ้นต่อไป