

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัญหาข้อร้องเรียนในระดับวิกฤต (Critical Complaints) ซึ่งเป็นปัญหาที่ธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมด้านสินเชื่อและบัตรเครดิตควรจะต้องมุ่งเน้นเป็นพิเศษ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจประเภทนี้ เพื่อประเมินหาระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นในหัวข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา ผลกระทบต่อความเสี่ยง และนำเสนอแนวทางในการป้องกันและแก้ไข รวมถึงความคิดเห็นจากผู้บริหารถึงแนวทางที่เป็นไปได้ในการนำแนวทางที่นำเสนอในการวิจัยมาปรับใช้ให้เหมาะสม

ผลการวิจัยพบว่า จากปัญหาข้อร้องเรียนที่ถูกคำประสบผ่านมาทั้งหมด 7 ประเด็นหลักพบว่าปัญหาข้อร้องเรียนที่ต้องรีบแก้ไขมี 6 ประเด็นและมีรายการที่เป็นข้อร้องเรียนวิกฤตทั้งหมด 13 รายการที่มีสาเหตุหลักจะต้องมุ่งเน้นเป็นพิเศษ โดยข้อร้องเรียนวิกฤตเหล่านี้ ซึ่งในแต่ละปัญหาจะมีสาเหตุและปัจจัยที่แตกต่างกันไป เช่นปัญหาด้านพนักงานขาย ปัญหาด้านระบบปัญหาด้านการประสานงาน ปัญหาในการสื่อสารเป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อธนาคารทั้งด้านเวลา ต้นทุนด้านการเงิน คุณภาพการให้บริการต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวางแผนป้องกันและแก้ไขจะเน้นทั้งระดับกลยุทธ์การวางแผน โดยการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ให้ทันยุคสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การวางแผนในการรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในทันกับตลาดที่ขยายตัว และต่อสู้กับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน ส่วนในระดับปฏิบัติการคือ การสร้างจุดเด่นของการให้บริการที่เข้าถึงใจของลูกค้าโดยมุ่งเน้นการทำงานที่เป็นระบบ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่ดี เป้าหมายคือการดำเนินงานภายใต้ความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนในการเลือกนำวิธีการที่คาดว่าจะช่วยพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสม ไปปรับใช้ได้จริงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดรับกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน เพื่อความรวดเร็วสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านบริการในอนาคต