

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)” นี้ เป็นการศึกษาถึงผลจากการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขากับพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้ของพนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในเขตภาคนครหลวง 1-6 จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire)เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน(Multi-stage Sampling) ซึ่งการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรก การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลเฉพาะสาขาในเขตภาคนครหลวง 1-6 เท่านั้น และขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากทั้งหมด 6 ภาค ผู้วิจัยได้จับฉลากสาขา 3 สาขาในแต่ละภาค รวมทั้งหมด 18 สาขา

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขานั้น พนักงานรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากผู้จัดการสาขามากที่สุด รองลงมาได้แก่ จากการอบรมของฝ่ายฝึกอบรม ในด้านการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการนั้นจะสามารถสอบถามได้จากทีมบริการของสาขามากที่สุด โดยความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ พบว่า พนักงานรับรู้ว่าองค์ประกอบการดำเนินโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขานั้น มี 5 ประการ ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้อง ในด้านการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการในขณะนี้ว่าเป็นกลุ่มใด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าขณะนี้กลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือ พนักงานสาขาในเขตภาคนครหลวง 1- 6 และสาขาไมโครบรานซ์

ผลของทัศนคติเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่เห็นด้วยกับการจัดให้มีโครงการนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเรื่องการให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานสาขามากที่สุด และรองลงมาคือต้องการให้มีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นเพราะจะทำให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ในด้านของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่เห็นด้วยกับพฤติกรรมในการบริการที่เอาใจใส่ดูแลลูกค้า โดยจะเห็นด้วยกับเรื่องการรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าเพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มากที่สุด

ผลของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขานั้น พบว่า พนักงานเพศหญิงมีการรับรู้มากกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานตำแหน่ง CSO. พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้มากกว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป และพนักงานทั่วไป

ผลของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติของพนักงานนั้น พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี พนักงานระดับอาวุโส SCSO. จะมีทัศนคติที่เห็นด้วยมากที่สุด

จากผลการศึกษาวิจัยจะพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานในสาขา แต่อย่างไรก็ตามธนาคาร ต้องให้ความสำคัญในประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดในแต่ละข้อ มาเป็นหัวใจในการพัฒนา และปรับปรุงโครงการในการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก โดยการฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ โดยเน้นที่ด้านทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานเป็นหลัก เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเป็นการรองรับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อการแข่งขันด้านการตลาดในอนาคต โดยต้องสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการให้บริการ โดยถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของธนาคาร โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ และสร้างจิตสำนึกในงานบริการแก่พนักงานถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและมีจิตสำนึกในงานบริการแล้ว พนักงานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้มีความสุขและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคาร ได้อีกด้วย