

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คือ (1) การรับรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ (2) ทัศนคติเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ (3) ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้ของพนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ และ (4) ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในเขตนครหลวง ทั้งหมด 18 สาขา จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน (2) ความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ (3) ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ และ (4) ปัญหา อุปสรรค และคำแนะนำในการปฏิบัติงานตามโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าไคสแควร์ (Chi - Square) ค่า t-test และ ค่า F-test (One-Way ANOVA)

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

พบว่า เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย เล็กน้อย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี อยู่ในตำแหน่งระดับ 7-8 มากที่สุด เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO. และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000- 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

พบว่า พนักงานจะได้รับข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) จากผู้จัดการสาขา มากที่สุด ซึ่งได้รับทราบว่าวัตถุประสงค์ของโครงการว่าต้องการเพื่อรักษาลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่ โดยพนักงานสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการผ่านสื่อบุคคล ก็จะสามารถสอบถามได้จากทีมบริการของสาขา แต่ถ้าเป็นสื่อเฉพาะกิจ ก็จะได้รับจากวารสารข่าวสารของธนาคารกรุงเทพ และถ้าเป็นสื่อทางอินเทอร์เน็ต ก็จะได้รับจาก Intranet โดยพนักงานที่รู้ว่าจะองค์ประกอบในการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขาว่ามี 5 ประการ มีมากกว่าพนักงานที่ไม่รู้ว่าจะองค์ประกอบในการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ เพียงเล็กน้อย เท่านั้น ซึ่งความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของพนักงานนั้น อยู่ประมาณ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด และพนักงานส่วนใหญ่ก็จะไม่รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการว่า คือ กลุ่มพนักงานสาขาในเขตนครหลวง 1-6 และสาขาไมโครบรานซ์ เท่านั้น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมต่อด้านพฤติกรรมที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ ว่าเห็นด้วยมากกว่า ภาพรวมต่อด้านทัศนคติที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ เพียงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อที่สอบถามด้านทัศนคติ จะเห็นได้ว่า พนักงานจะเห็นด้วยกับเรื่องการให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานสาขา มากที่สุด รองลงมา เรื่องถ้ามีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้การบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และเห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่องการอบรมพนักงานโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แล้วธนาคารจะสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้ และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อที่สอบถามด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติของพนักงาน จะเห็นได้ว่า พนักงานจะเห็นด้วยกับเรื่องการรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มากที่สุด รองลงมา เรื่องการกล่าวคำว่า “สวัสดี/ขอบคุณ” เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า และเห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่องที่ว่าควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะถูกหรือผิด

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้ ของพนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการพบว่า

1. การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับตำแหน่งของพนักงาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์และ
ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการ
โครงการมาตรฐานการให้บริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศ	✓	
อายุ		✓
ระดับการศึกษา	✓	
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	✓	
ระดับตำแหน่ง		✓
ตำแหน่งหน้าที่	✓	
รายได้ต่อเดือน	✓	

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ โดยพนักงานเพศหญิง จะมีการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ มากกว่า เพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-15 ปี พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการ CSO. และพนักงานรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ มากที่สุด ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป พนักงานทั่วไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบ

ของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ น้อยที่สุด ส่วน อายุ และระดับตำแหน่งของพนักงานนั้น พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการของพนักงาน

2. ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์
และไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ
โครงการมาตรฐานการให้บริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศ		✓
อายุ		✓
ระดับการศึกษา	✓	
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		✓
ระดับตำแหน่ง		✓
ตำแหน่งหน้าที่		✓
รายได้ต่อเดือน	✓	

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน จะมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จะมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ทุกวัน ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และพนักงานรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะมีการรับรู้ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีการรับรู้ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ สำหรับพนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและตำแหน่ง

หน้าที่ของพนักงาน จะไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ของพนักงาน

3. การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และตำแหน่งหน้าที่ ของพนักงาน

ตารางที่ 5.3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์
และไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของ
โครงการมาตรฐานการให้บริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศ		✓
อายุ		✓
ระดับการศึกษา		✓
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	✓	
ระดับตำแหน่ง		✓
ตำแหน่งหน้าที่		✓
รายได้ต่อเดือน	✓	

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 21-25 ปี จะไม่รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี และพนักงานรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด มากที่สุด และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001–40,000 บาท จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด น้อยที่สุด สำหรับพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และตำแหน่งหน้าที่ ของพนักงานจะไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติของพนักงาน ต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) พบว่า มีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน

ตารางที่ 5.4

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์และ
ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงาน
ที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศ		✓
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา	✓	
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		✓
ระดับตำแหน่ง		✓
ตำแหน่งหน้าที่	✓	
รายได้ต่อเดือน		✓

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO. เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO. และพนักงานทั่วไป จะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี อายุมากกว่า 50 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส. พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาด MO. และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโส SCSO. ส่วนเพศ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

1. ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) พบว่า มีความสัมพันธ์กับอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน ดังนี้

ตารางที่ 5.5

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์และไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศ		✓
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา		✓
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		✓
ระดับตำแหน่ง		✓
ตำแหน่งหน้าที่		✓
รายได้ต่อเดือน		✓

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า อายุ จะมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี สำหรับพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และคำแนะนำในการปฏิบัติงานตามโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา(Good Customer Service)

พบว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามโครงการของพนักงาน ที่มากที่สุด คือ การที่ลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องของการบริการมากขึ้นเนื่องจากการเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งที่ลงทุนใช้สื่อโฆษณาเพื่อเรียกลูกค้ามากขึ้น รองลงมา การประชาสัมพันธ์ของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ยังมีน้อยเกินไป และจำนวนพนักงานสาขามีน้อยทำให้ไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า ซึ่งอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามโครงการของพนักงานที่น้อยที่สุด คือ พนักงานมีทัศนคติเชิงลบในการทำงาน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือน จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ โดยพนักงานเพศหญิง จะมีการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการมากกว่า เพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO. และพนักงานรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ มากที่สุด ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป พนักงานทั่วไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ ในเรื่องเพศที่กล่าวว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่มีการคล้อยตามมากกว่า หรือง่ายกว่าผู้ชาย ไม่ว่าจะเป็นในสถานการณ์เช่นไร แต่หากผู้หญิงได้ทำงานในส่วนที่สนใจและคุ้นเคย จะพบว่าลักษณะการคล้อยตามในผู้หญิงน้อยกว่าผู้ชาย ในเรื่องระดับสติปัญญา ที่ได้กล่าวว่า ระดับสติปัญญา (Intelligence Level) เป็นองค์ประกอบที่มี

คุณภาพเป็นอย่างมากเนื่องจากสติปัญญาเป็นส่วนสำคัญในการคิดไตร่ตรองแก้ไขปัญหา หรือ จดจำ คนที่มีระดับสติปัญญาสูงมีลักษณะคล้ายตามน้อยกว่า หรือยากกว่าคนที่มีระดับสติปัญญา ต่ำ โดยเฉพาะในสถานการณ์บีบบังคับที่เหตุผลนำมาใช้น้อย และในเรื่องอายุ ได้กล่าวเอาไว้ว่า คนในแต่ละช่วงอายุจะมีความคล้ายตามที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจจะเป็นไปได้ว่า พนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก บริการ CSO. และพนักงานรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เป็นผู้ที่ต้องการแสวงหาความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จในอนาคตของตนเอง จึงทำให้เกิดการรับรู้ความเคลื่อนไหวในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการรับรู้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จะมีการรับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ทุกวัน ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และพนักงานรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะมีการรับรู้ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทจะมีการรับรู้ 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการเลือกสรรของผู้รับสาร ของ สุรัตน์ ตรีสกุล¹ ในเรื่องการเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ ที่กล่าวว่า แนวโน้มที่ผู้รับ สารจะเลือกสนใจหรือเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนประเภทหนึ่งประเภทใด ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่างๆ ซึ่งโดยปกติผู้รับสารมักแสวงหาข่าวสารที่สอดคล้องหรือสนับสนุนทัศนคติที่มีอยู่เดิม นอกจากทัศนคติแล้วยังมีปัจจัยอื่น อาทิ ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม ฐานะทาง เศรษฐกิจและสังคม

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และพนักงาน รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ต้องการที่จะแสวงหาความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการ ให้บริการ อาจเนื่องมาจากไม่ได้ถูกพิจารณาให้ได้รับการอบรมเกี่ยวโครงการมาตรฐานการ ให้บริการ จึงต้องการที่จะได้รับความรู้มากเป็นพิเศษ เพื่อนำมาปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ

¹สุรัตน์ ตรีสกุล, หลักนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา, 2548), น. 280-281.

สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี และ 21 – 25 ปี จะไม่รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี และพนักงานรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด มากที่สุด และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการเลือกสรรของผู้รับสาร ของ ศิริรัตน์ เสรีรัตน์² ในเรื่องการเลือกเปิดรับหรือเลือกใช้ บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองตอบความต้องการของตน โดยปกติบุคคลจะเลือกใช้สื่อที่เสนอข่าวสารและความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและทัศนคติของตนเอง

นอกจากนี้แล้ว พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จะเป็นพนักงานที่อยู่ในระดับ 7-8 ซึ่งเป็นพนักงานรุ่นใหม่ที่ต้องการแสวงหาความรู้ให้กับตนเองเพื่อจะได้พัฒนาศักยภาพของตนในการทำงาน ทำให้เป็นผู้ที่ทราบถึงกลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ว่าเป็นกลุ่มใด ส่วนพนักงานที่มีรายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป จะเป็นพนักงานที่อยู่ในระดับอาวุโส ซึ่งถือว่าเป็นหัวหน้างาน จึงควรต้องทราบว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการนี้คือกลุ่มใด เพื่อเป็นตัวอย่างกับพนักงานด้วยกัน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO. เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO. และพนักงานทั่วไป จะมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี อายุมากกว่า 50 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาด MO. และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโส

²ศิริรัตน์ เสรีรัตน์, การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.เอ็ม.เชอร์คิตเพรส จำกัด, 2537), น.40-41.

SCSO. ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล³ ในเรื่องการการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ของ ลัดดา กิติวิภาต⁴ ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือในทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก จะมีทัศนคติที่เห็นด้วยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับนี้จะมีความผูกพันกับธนาคารมานาน และได้รับสิ่งที่ดีๆ จากธนาคาร จึงทำให้มีทัศนคติที่ดีกับการที่ธนาคารคิดโครงการต่าง ๆ ขึ้นมา และพร้อมที่จะปฏิบัติตามอยู่เสมอ

จากประเด็นในจุดนี้ จึงทำให้ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณาจากระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และพนักงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จึงกล่าวได้ว่าแม้ธนาคารฯ จะมีนโยบายการจัดทำโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ไม่ตอบสนองต่อทัศนคติของพนักงานกลุ่มนี้ได้ตามที่คาดหวังไว้ทั้งหมด แต่ก็ยังทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่ายอมรับในระดับที่เห็นด้วยมากได้

สำหรับพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีความคิดเห็นว่ายอมรับน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งสอดคล้อง แนวคิดทัศนคติ (K A P)⁵ ในเรื่องของพฤติกรรม ที่กล่าวว่า การแสดงออก

³เมตตา กฤตวิทย์, พชณี เขยจรรยา และ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, อ้างถึงใน อักษรแจ่มศรี, “ความรู้และทัศนคติของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับโครงการการรณรงค์ “สะอาด เชียวสด ลดมลพิษ”,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534), น. 12.

⁴ลัดดา กิติวิภาต, ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ชวนพิมพ์, 2532), น. 2.

⁵สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, การสื่อสารกับสังคม (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), น. 118.

ของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจาก ความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน เนื่องจากมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกันอันเนื่องมาจากการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างการแปลความของสารที่ได้รับ ทำให้เกิดประสบการณ์ต่างกัน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรม

แต่ทั้งนี้ถ้าพิจารณาจากระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี แล้วพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายการจัดทำโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ให้พนักงานปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ปฏิบัติตามเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัย สามารถรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนทางฝึกอบรมพนักงาน ตลอดจนเป็นข้อมูลในการดำเนินงานโครงการได้ดังนี้

ความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยภาพรวม พบว่า ภาพรวมของด้านพฤติกรรม พนักงานจะมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากกว่า ด้านทัศนคติ แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า ด้านทัศนคติ พนักงานเห็นด้วยกับเรื่องการให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานสาขา มากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่องการมีทัศนคติที่เปลี่ยนไปจากเดิมหรือไม่ หลังจากเข้ารับการอบรมโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) สำหรับ ด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานเห็นด้วยกับเรื่องการรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่อง ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะถูกหรือผิด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงาน และการรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีความสำคัญมากอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามธนาคารฯ ต้องให้ความสำคัญในประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดในแต่ละข้อ มาเป็นหัวใจในการพัฒนา และปรับปรุงโครงการในการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก โดยการฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ โดยเน้นที่ด้านทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานเป็นหลัก เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเป็นการรองรับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อการแข่งขันด้านการตลาดในอนาคต โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการให้บริการ การสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการให้บริการ โดยถือกว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของธนาคาร โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

2. สร้างจิตสำนึกในงานบริการแก่พนักงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีจิตสำนึกในงานบริการแล้ว พนักงานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้มีความสุขและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคารฯ ได้อีกด้วย โดยควรมีประเด็นหลักในการฝึกอบรม เพื่อคุณภาพของงานบริการ ดังนี้

2.1 เอาใจเขามาใส่ใจเรา รับฟังและเข้าใจปัญหา และความคับข้องใจของผู้ใช้บริการโดยตลอด ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

2.2 ความพร้อมและเต็มใจที่จะอุทิศเวลาในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการอย่างทันท่วงที

2.3 พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.4 เสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี กระจายวาจาที่สุภาพ นุ่มนวล

2.5 แสดงความซื่อสัตย์ จริงใจต่อผู้ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม

2.6 การสื่อสารในสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้ง เมื่อไม่สามารถปฏิบัติตามที่ผู้ให้บริการต้องการได้

3. จากผลการวิจัยพบว่าในปัจจุบันลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องของบริการมากขึ้น เนื่องจากธนาคารคู่แข่งมีการลงทุนใช้สื่อโฆษณาในการเรียกลูกค้ามากขึ้น จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น โดยการทำการสำรวจความต้องการของลูกค้าว่าต้องการให้ธนาคารปรับปรุงการบริการใดมากที่สุด

4. ในเรื่องของจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้านั้น ธนาคารควรพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานให้มากขึ้นเนื่องจากธนาคารกรุงเทพมีลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้พนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละวัน

5. ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของโครงการนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ โดยมีการติดตามผลของโครงการเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรสำรวจความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการปฏิบัติงานตามนโยบายโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในส่วนที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ ภายในกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องทำหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มีความพึงพอใจสูงสุด

2. ควรทำศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการที่ธนาคารแบบเจาะลึกเช่นการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในงานบริการที่ได้รับอย่างแท้จริงโดยละเอียด ดังนั้นจึงขอเสนอให้การศึกษาต่อไปควรเป็นการศึกษาเชิงลึก