



สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาจัดการคุณภาพการบริการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี



โดย
นางสาวพรนรินทร์ ลิ้มฐาสีธีสกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาจัดการคุณภาพการบริการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี



โดย
นางสาวพรนรินทร์ ลิ้มฐาสีทธิ์สกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE PROBLEMS AND DEVELOPMENTAL APPROACHES IN QUALITY
MANAGEMENT OF KRUNGTHAI BANK EMPLOYEES SRISURIYAWONG
BRANCH RATCHABURI PROVINCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาจัดการคุณภาพการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
โดย	พรนรินทร์ ลิ้มฐาสีสิทธิ์สกุล
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ดร. ปริญญา หรุ่นโพธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. ปริญญา หรุ่นโพธิ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิชา วรวิเชียรวงษ์)

58602391 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, การให้ความหมาย, ธนาคารกรุงไทย

นางสาว พรนรินทร์ ลิ้มธาสีสิทธิ์สกุล: สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาจัดการคุณภาพ
การบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อาจารย์ที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร. ปริญญา หรุ่นโพธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาจัดการ
คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็น
การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า เอกสารวิจัย ตำราที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีปรากฏการณ์
วิทยา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับผู้บริหารสาขา และพนักงานในสังกัด
สาขาศรีสุริยวงศ์ และลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานและลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ ได้ให้
ความหมายของคุณภาพการบริการคือ 1) การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด 2) การ
ดูแลให้คำปรึกษา อธิบายข้อมูลและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า
ทุกท่าน 3) การบริการลูกค้าด้วยความจริงใจ เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจน
เสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ โดยพบว่าสภาพปัญหาของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1)
ปัญหาด้านจำนวนพนักงาน 2) พนักงานขาดความเชี่ยวชาญในบางผลิตภัณฑ์ 3) ปัญหาด้าน
เทคโนโลยีในการให้บริการ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขา
ศรีสุริยวงศ์ คือ 1) ด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดสรรพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า
ประชุมผู้บริหารเพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นเข้ามาคุยกัน เพื่อสร้างบรรทัดฐานหรือข้อสรุปให้เป็นไปใน
แนวทางเดียวกัน 2) พัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการอบรม การสอบวัดผลการเรียนรู้ในแต่ละผลิตภัณฑ์
3) สร้างนโยบายเรื่องการต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ Meeter /
Greeter คอยให้การต้อนรับ แนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ลูกค้า

58602391 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

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

MISS PORNNARIN LIMTHASITSAKUL : THE PROBLEMS AND DEVELOPMENTAL APPROACHES IN QUALITYMANAGEMENT OF KRUNGTHAI BANK EMPLOYEES SRISURIYAWONGBRANCH RATCHABURI PROVINCE THESIS ADVISOR : PARINYA ROONPHO

The purpose of this research is to study The problems and developmental approaches in quality management of Krungthai Bank Employees Srisuriyawong Branch Ratchaburi Province This study is a qualitative research reviewing literatures by a phenomenological method. Data was collected by an in-depth interview with branch manager and all employees of Srisuriyawong Branch and customers of Krungthai Bank, of Srisuriyawong Branch.

The results show that the staffs and the customers of Krungthai bank (Srisuriyawong branch) defined the meaning of the service quality in 3 dimensions; 1) Excellent Services - providing ultimate satisfaction to the customers. 2) Caring - being as consultants to provide the information, also, resolve the customers' problems. 3) Responsiveness - willing to help the customers and pay attention to the customers throughout performing the service. Moreover, the researchers found that there are 3 main problems of the service quality, including; 1) Insufficiency of the amount of the staffs. 2) Lacking of professionalism in the staffs in some products. 3) Lacking of technology knowledge to use for providing service. Development solution for improving the quality of service of Krung Thai Bank, Srisuriyawong Branch is 1) Personnel: Allocate sufficient staff to serve customers and create Executive meeting to bring up problems discussion. 2) Human developing to be providing Training, Learning assessment in company products. 3) Create effective hospitality policies by requiring Meeter / Greeter operators to welcome, recommend, help and facilitate transactions for customers.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ปริญญา หรฺนโพธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ และ แนวทางแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการศึกษานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษา เป็นธุระจัดการงานด้านเอกสาร ติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กันเสมอมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัยในครั้งนี้ จนนำมาสู่การทำวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจ และอยู่เคียงข้างในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

พรนรินทร์ ลิ้มฐาสีทีสุกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการคุณภาพบริการ.....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	22
ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ขั้นตอนการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา.....	38
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41

การสร้างเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์.....	43
สภาพปัญหาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์.....	44
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการวิจัย.....	48
การอภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	51
รายการอ้างอิง.....	53
ประวัติผู้เขียน.....	58



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นสื่อกลางในการติดต่อทางการเงินระหว่างผู้ออมและผู้ระดมเงินทุน เป็นแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการ โดยระดมเงินทุนจากหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินออมทั้งจากตลาดเงินและตลาดทุน เป็นแหล่งออมเงินของหน่วยเศรษฐกิจได้มีทางเลือกในการออม โดยการพิจารณาจากผลประโยชน์ที่จะได้รับจากเงินออม และความเสี่ยงในการนำเงินออมไปลงทุน รวมทั้งเป็นสถาบันในการกระจายความเจริญให้ทั่วถึง เป็นแหล่งระดมทุนของบุคคลที่อยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อสร้างงาน และการลงทุนให้แก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นแหล่งเงินกู้เงินจากรัฐบาลและผู้ผลิตในท้องถิ่น ในการสร้างงานสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

แนวโน้มธุรกิจธนาคารในปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ตั้งเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อ โดยเน้นการขยายสินเชื่อขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนของภาครัฐ และคาดว่าจะการขยายตัวสอดคล้องกับสินเชื่อรวมของธนาคารแต่ละแห่ง มีการแข่งขันเงินฝาก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางการเงินที่มีการเปิดตัวพร้อมเพย์ (PromptPay) ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้และค่าธรรมเนียมของธนาคาร ตลอดจนจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมการทำธุรกรรมด้วยตัวเองผ่านมือถือมากขึ้น ซึ่งภาคธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนการนำเสนอผลิตภัณฑ์มาเป็นรูปแบบออนไลน์ รวมถึงการจัดการเครื่องมือที่ทันสมัยให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน, 2560)

ธนาคารกรุงเทพเป็นองค์กรหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการโดยมีเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของธนาคาร ธนาคารยังคงมุ่งเน้นสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่ กับการสนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ ของประชาชนและศักยภาพของประเทศ อาทิ การสนับสนุน โครงการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Nationale-Payment) โดยเปิดให้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ (PromptPay) และให้บริการโอนเงินอุดหนุน จากภาครัฐสู่ประชาชน (G2C) เป็นต้นนอกจากนี้ธนาคารยังให้ ความสำคัญกับการนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อาทิ โครงการรับชำระค่าปรับจราจร บริการรับชำระภาษี 3 กรมแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรม ศุลกากร และโครงการขยายลดเช็คในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB e-LBD) เป็นต้น รวมทั้งการยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และ เป้าหมายทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน, 2560: 1)

ทั้งนี้การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยการดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวม ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน รวมทั้งในยุค 4.0 เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนทำให้การพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการต้องมีการปรับให้สามารถบริการตามความต้องการของลูกค้า ทำให้รูปแบบธุรกิจที่มีอยู่เกิด ความต่อเนื่องมากขึ้น และเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ (New Business Model) ทำให้ธุรกิจที่แตกต่างกัน สามารถเชื่อมถึงกันได้หมด ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้านข้อมูลและ เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทาง และ Real time ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2559: 1)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจ ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยสามารถ นำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงวางแผนและพัฒนากลยุทธ์การให้ บริการ โดยการรู้จักและเข้าใจลูกค้า การค้นหาความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่สร้างความประทับใจ การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และการสร้างนวัตกรรมบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาในจัดการคุณภาพการบริการของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาค้นคว้า เอกสารต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร หนังสือ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อประกอบ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขา ศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี จำนวน 12 คน (ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี, 2561)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกำหนดสถานที่ธนาคารกรุงไทย สาขา ศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

1. ระยะเวลาที่ทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2561 เป็นต้นไป
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีนาคม – มิถุนายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลสภาพปัญหาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการจัดคุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจ
2. ข้อมูลแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ผู้บริหารและพนักงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผน การพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการกับผู้ใช้บริการได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาบนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพให้การบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการคุณภาพบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
6. ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการของสถาบันการเงินต่างๆ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อการบริการกับลูกค้าโดยตรง โดยองค์กรและพนักงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้มีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

กรอนรูส์ (Gronross, 1990: 27) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ และโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ

สมิต สัชฌกร (2550: 11) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยให้บุคคลได้รับประโยชน์ ด้วยวิธีการหลากหลายรูปแบบ

วุฒิพงษ์ ภาวะพิงค์ (2553: 16) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทางการบริการและให้ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2552: 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สุจิตรา ขำนิวิทย์กรณ์ (2553: 6) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการของผู้ให้บริการโดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

จินตนา บุญบงการ (2554: 7 - 8) ได้นิยามคำว่าบริการ คือ การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2554: 6 -8) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการเป็นการกระทำที่บุคคลหนึ่งส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น

อมรา ผูกบุญเชิด (2554 : 18) ให้ความหมาย การให้บริการเป็นการปฏิบัติของผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการกระทำนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึงการให้บริการ เป็นหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น หลักความสม่ำเสมอ เป็นการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

ทันดร ธนะกุลบริรักษ์ (2552: 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยการบริการวัดจากความพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความจ้องการให้กับผู้ให้บริการ โดยยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยต้องให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นการปฏิบัติ และการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งหรือองค์กรหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย ความเต็มใจ ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพให้การบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิด

ความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ นำสู่ผลประกอบการที่ดี ซึ่งมีผู้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ความหมายคุณภาพการให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมวีระรัตน์ (2554: 7) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการลูกค้าเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

สมิต สัชฌุกร (2550: 11) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่กระทำการติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการช่วยเหลือและให้ประโยชน์ต่าง ๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2550: 7) ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการให้บริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง กระบวนการและกิจกรรมระหว่างระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จการให้บริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ทัศนคติในการให้บริการเป็นอุปนิสัยส่วนตัวของแต่ละบุคคล และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการได้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จอร์ช และโจนส์ (George and Jones, 2008: 79-80) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ความเชื่อ และความคิด ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 109) กล่าวสรุปว่า ทัศนคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การ อำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วย มาตรการที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งหมายถึงการให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน ดังนี้

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลักคือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ โดยวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการคุณภาพบริการ

1. การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทางและรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร อย่างไร เมื่อใด และใครจะเป็นผู้พัฒนาซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความเสมอภาค และความยุติธรรมในสังคม ดังนั้นคนจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาเพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

2. การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรมหรือกระบวนการดำเนินของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี มีประทับใจในสิ่งที่รับด้วยการให้บริการ ซึ่งมีดังนี้ ความเสมอภาค ความตรงเวลาความพอเพียง ความต่อเนื่องในการบริการ ความก้าวหน้าในการให้บริการด้านความปลอดภัยในการบริการ และด้านความสะดวกในการได้รับบริการ

3. การพัฒนาบริการ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทางซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

4. คุณภาพ (Quality) หมายถึงระดับความเป็นเลิศ (Degree of Excellence) ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการและเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่าง ๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการ รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

5. คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของการบริการในความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ โดยองค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่อง ในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ ผู้ให้บริการเกิด ความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้น เพื่อให้ผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิค วิธีมีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐาน และทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตน ของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการกำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

สรุปการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับการกิจด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2550: 56-57) ได้กล่าวว่า ตัวบ่งชี้การพิจารณาคุณภาพของการให้บริการแบ่งเป็น 7 ลักษณะ ได้แก่

1. คุณภาพของการให้บริการจะถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาคุณภาพ ที่ผู้ให้บริการได้บริการ โดยคุณภาพความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

2. คุณภาพของการให้บริการ เป็นการเอาใจใส่ให้บริการลูกค้า โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานการให้บริการกับลูกค้าตามที่ได้สัญญาและตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

3. คุณภาพของการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. คุณภาพของการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชม ผลงาน การให้การสนับสนุนและกำลังใจ และปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพของการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ ภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของความเป็นคน องค์การบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพของการให้บริการที่เกิดจากความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการโดยต้องมีการวางแผนการให้บริการกับผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

7. คุณภาพของการให้บริการที่เข้าใจถึงความต้องการผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2551: 173-174) กล่าวว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการมีดังนี้

1. คุณภาพบริการโดยการสร้างความเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. การตอบสนองในการบริการให้กับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และบริการอย่างรวดเร็ว

3. การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์

4. การเข้าถึงการบริการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการและองค์กรต้องมีช่องทางในการให้ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

5. การเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีอัธยาศัยที่ดีให้กับผู้รับบริการ การบริการที่เป็นมิตรของการเอาใจใส่ผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ โดยการติดต่อสื่อสารอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการเพื่อให้กับผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการมากที่สุด

7. การสร้างความเชื่อถือโดยผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

8. การเก็บรักษาเป็นความลับข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ

9. การเอาใจใส่และเข้าใจรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งให้ความสนใจในความต้องการของผู้รับบริการ

10. การบริการที่เป็นรูปธรรม เป็นการบริการที่มีสิ่งสัมผัสได้ เช่น สถานที่ที่ให้บริการสะอาด มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ รวมทั้งมีพนักงานผู้ให้บริการที่เพียงพอกับการใช้บริการของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ จากการกำหนดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการตามปัจจัยดังกล่าว ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้รับบริการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังแสดงว่าบริการด้อยคุณภาพ หรือถ้าบริการที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าบริการที่คาดหวังแสดงว่าบริการมีคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

เจมส์ และ ฟิตส์ซิมมอนส์ (James and Fitzsimmons, 2001: 224 อ้างถึง อำนาจ สุกุลสัญชาติไทย, 2553: 34) ได้กล่าวว่า การให้บริการคุณภาพมีลักษณะที่ใช้พิจารณา 5 ประการ คือ

1. ความไว้วางใจ เป็นบริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความถูกต้องและสม่ำเสมอ
2. การบริการที่เน้นความสะดวกรวดเร็ว เป็นบริการที่สามารถแก้ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้รับบริการ
3. ความมั่นใจ เป็นบริการที่ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในขั้นตอนการบริการที่ถูกต้อง
4. ความเอาใจใส่ เป็นบริการที่ลักษณะเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
5. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ คือการบริการเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปและผู้รับบริการ และผู้รับบริการจะต้องคาดคะเนถึงคุณภาพบริการ และคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไป ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในภายนอกต่างๆ ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการ

สิริลักษณ์ วงศ์กวีวิทย์ (2552 : 13) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย เวลาเปิด-ปิดของการให้บริการ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ ความชัดเจนของบริการที่ให้ ความสะดวกในเงื่อนไขการรอรับบริการ การมีประโยชน์คุณค่าของบริการที่ได้รับ และความทันสมัยของระบบบริการที่ได้รับ

2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เป็นกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความสม่ำเสมอของบริการ ความต่อเนื่องของบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความปลอดภัยของบริการ การบริหารจัดการลำดับในการให้บริการ และค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

3. ความเอาใจใส่ เป็นความเอาใจใส่ในหน้าที่งานของพนักงาน ความเสมอภาคของบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน การมีบุคลิกภาพ กริยามารยาทในการบริการ ความรอบรู้ในงานบริการ

4. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ เป็นคุณภาพของสถานที่ ประกอบด้วย บริเวณที่ให้บริการ มีความสะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ ป้ายบอกประเภทตำแหน่งต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และการจัดสถานที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบ

เพ็ญธิชา สติธีรานนท์ (2555: 5) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วระบบการให้บริการ หมายถึง ความดีขั้นในด้านคุณภาพของระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา เช่น การปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น

2. ความไว้วางใจ หมายถึงกระบวนการให้บริการ ระเบียบวิธีการ งานที่ปฏิบัติกำหนดเวลา เครื่องมืออุปกรณ์ในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เพื่อส่งมอบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

3. ความเอาใจใส่ หมายถึงคุณภาพของพนักงาน บุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูดจา การดูแลเอาใจใส่ และการให้ความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค

4. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ หมายถึง คุณภาพของสถานที่ สภาพทั่วไปของสถานที่ทำงานสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสารประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2550: 55-57) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความเอาใจใส่ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ที่มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ เพราะการให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

2. การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้า ตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที ความรวดเร็ว และมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ

3. ความมั่นใจ คือความมีคุณค่าในการบริการ นั่นคือการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา/เธอ และความประทับใจ ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าในทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือ แบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติให้เสมอภาคกัน

4. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ คือความมีเมตตริจิต/ความสะอาด ผู้ให้บริการต้องให้ การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความอดทนอด กลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ การยิ้มแย้มแจ่มใส/ความจริงใจ โดยแสดงให้เห็นให้ผู้ที่มาใช้บริการได้เห็น ทั้งโดยวาจาท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจที่จะให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2553: 440) ได้แบ่งลักษณะของคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

1. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ เป็นการเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึง ความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. ความเอาใจใส่ มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยอาศัยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ การสร้างบริการ ให้เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพ บริการได้ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว ซึ่งถือเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า

3. ความมั่นใจ เป็นการบริการด้วยความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเอง มีวิจรรย์ญาณ ความปลอดภัย บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

4. ความไว้วางใจ เป็นความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า สำหรับธุรกิจสายการบิน การตรงต่อ เวลาเป็นสิ่ง จำเป็น ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

5. การบริการโดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว เป็นการตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2551: 274) กล่าวว่า ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังในใจซึ่งแตกต่างกันไปแต่ละคน ตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าได้สัมผัสกับประสบการณ์จริง แล้วลูกค้าจะนำมโนภาพมาเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง ซึ่งการวัดคุณภาพการให้บริการจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือวัด โดยมีนักวิชาการได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการและกำหนดลักษณะของคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึงพนักงานให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ ซึ่งจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ
5. ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการดูแลเอาใจใส่และการให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวที่บริษัทมีให้แก่ลูกค้า

พาราสูรามัน และคณะ (Parasuraman, Zeitham, and Berry, 1988) ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพการบริการ จากการทำวิจัยศึกษาลูกค้า โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อที่จะพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดระดับคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL เพื่อ วัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการในตัวลูกค้า ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) เป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ โดยเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ เพียงพอ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความวางใจได้ มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่สัญญา มีความคงเส้นคงวาทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ และมั่นใจในการบริการว่าเป็นไปอย่างถูกต้องตามต้องการ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการ ภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ค่านวนดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่ช่วยเหลือลูกค้าด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น สามารถตอบคำถาม และแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการ มีทักษะความรู้ความสามารถในการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์โดยการให้บริการอย่างเป็นมิตรเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดมั่นใจในการบริการ

5. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง พนักงานต้องเข้าใจผู้รับบริการ โดยการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ รับฟังข้อร้องเรียน และตอบคำถามของลูกค้า เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2550: 55-57) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น ซึ่งผู้ให้บริการควรมีคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. ความเอาใจใส่ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ที่มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ เพราะการให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

2. การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที ความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ

3. ความมั่นใจ คือความมีคุณค่าในการบริการ นั่นคือการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา/เธอ และความประทับใจที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าในทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติให้เสมอภาคกัน

4. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ คือความมีไมตรีจิต/ความสะอาด ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ การยิ้มแย้มแจ่มใส/ ความจริงใจ โดยแสดงให้เห็นทั้งโดยวาจาท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจที่จะให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2553: 440) ได้แบ่งลักษณะของคุณภาพของการให้บริการดังนี้

1. การบริการในส่วนที่จับต้องได้ เป็นการเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. ความเอาใจใส่ มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยอาศัยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว ซึ่งถือเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า

3. ความมั่นใจ เป็นการบริการด้วยความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

4. ความไว้วางใจ เป็นความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า สำหรับธุรกิจสายการบิน การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งจำเป็น ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

5. การบริการโดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว เป็นการตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึงการวัดจากความคาดหวังขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการจะวัดจาก บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งผู้รับบริการมักคาดหวังไว้อย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ เขาจะมองหาบริการจากคู่แข่ง

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ทฤษฎีของพาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman, Zeitham, and Berry, 1988) เพื่อวัดคุณภาพของการให้บริการผู้รับบริการได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพการบริการโดยใช้เครื่องมือสำหรับวัดระดับคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการในตัวลูกค้า ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2554: 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จ ตามมุ่งหวังและ ความต้องการ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของ งานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman อ้างถึงใน ทัชชา จงอาษา, 2552: 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

อภิวัฒน์ จันกัน (2553: 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่มีความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง และเป็นความรู้สึก ที่บรรลุตามความต้องการ

ช่อทิพย์ สิริรัตนพล (2551: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรม ที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็น และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2552: 278-279) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลรวม ของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ความพึงพอใจเป็นผลของ ทักษะคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ และความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

มิลเลท (Millet, 1954: 4 อ้างถึงใน วรวรรณ ศิลมัฐ, 2555: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้ บริการอย่างก้าวหน้า

สำหรับงานวิจัยนี้ ความพึงพอใจเป็นการประเมินที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการที่มาติดต่อบริการ กับองค์การ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความพึงพอใจ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกที่ดีกับการให้บริการ ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เมลคลอม เบลเดริก (Baldrige, 1968 อ้างถึงใน วรวรรณ ศิลมัฐ, 2555: 8) ปัญหาสำคัญ อยู่ที่เจตคติ ความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่น จริยธรรม ความรักองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่าง ทีมงานต่างๆ ในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

เชลลี (Shelly, 1975 : 350 – 355 อ้างถึงใน อภิวัฒน์ จันกัน, 2553) ได้เสนอแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็น ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

คอตเลอร์ และ อาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong, 2002 อ้างถึงใน อภิวัฒน์ จันกัน, 2553) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกของมนุษย์ที่มีทั้งความรู้สึกทางบวก และทางลบ ที่ตรงกับความต้องการของตนเองจนทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A. H. Maslow) ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ มีดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน เนื่องจากเป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด คือ น้ำ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค ฯลฯ หากความต้องการชั้นต่าง ๆ ตั้งแต่อาหาร ความปลอดภัย เป็นสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมมากที่สุด
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ มนุษย์ก็จะมีความต้องการในเรื่องอื่นต่อไปอีก เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายต้องการที่จะอยู่ในระเบียบ ความต้องการกฎหมายคุ้มครองตลอดจนความเข้มแข็งของผู้คุ้มครอง
3. ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ (The Belongingness and Love Need) เมื่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ความต้องการในด้านความรัก ความเข้าใจและความเป็นเจ้าของก็จะเกิดขึ้นมาอีก
4. ความต้องการที่ได้รับการยอมรับและการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความต้องการที่จะรู้สึกว่ามีค่า ได้รับความนับถือและสถานะทางสังคมในสายตาผู้อื่น
5. ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเองหรือรู้จักตนเอง (The Need for Self-Actualization) เมื่อมีความต้องการทั้ง 4 ชั้นดังกล่าวได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ มนุษย์จะมีความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการของตนเอง โดยไม่มีการปกป้องและบิดเบือน พร้อมทั้งจะเปิดเผยตนเองพิจารณาตนเองอย่างเป็นธรรมชาติ ยอมรับได้ทั้งในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องของตนเอง

สรุปว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นธรรมชาติ เป็นไปอย่างมีลำดับขั้น และไม่มีที่สิ้นสุด เริ่มจากความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการขั้นต่ำสุด จนถึงความต้องการขั้นสูงสุด การบริการได้เข้ามามีส่วนกับชีวิตมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความรัก ความเอาใจใส่

และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตัวเอง เช่น ทุกคนที่ต้องการได้รับการที่ดีจากผู้ให้บริการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นอีกสิ่งหนึ่ง นอกเหนือจากความต้องการในด้านอื่นของมนุษย์

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Herzberg (Two factors theory)

Herzberg et al. (1959 อ้างถึงใน อภิวัฒน์ จันกัน, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) ที่ทำให้เกิด การจูงใจในการทำงานเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ที่ช่วยส่งเสริม การมีชีวิตอยู่ เป็นปัจจัยที่สามารถเกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ

George and Jones (2008) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสามารถของการใช้ทรัพยากร หมายถึง การที่พนักงานมีขอบเขต อำนาจในการได้รับอนุญาตที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งหนึ่งสิ่งใด

2. ความพึงพอใจต่อความสำเร็จ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานได้จะบรรลุผลสำเร็จ

3. ความพึงพอใจต่อกิจกรรม หมายถึง การที่พนักงานยังสามารถปฏิบัติงานได้ ถึงแม้จะมี

ความยุ่งยากในงาน

4. ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสถึงการได้เลื่อน ตำแหน่ง

5. ความพึงพอใจต่อการมีอำนาจหน้าที่ หมายถึง การที่พนักงานมีความสามารถในการควบคุม ผู้อื่นในการปฏิบัติงานหรือมีอำนาจเหนือผู้อื่นในขอบเขตหน้าที่

6. ความพึงพอใจต่อนโยบายหรือหน่วยงานและการปฏิบัติ หมายถึง สิ่งที่พนักงานพอใจ ในการรับรู้ถึงข้อกำหนดขององค์กรและแนวทางการปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจต่อการตอบแทน หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน ความพอใจต่อผู้ร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในสถานที่ทำงานได้

8. ความพึงพอใจต่อความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดอย่างอิสระต่อ การทำงานและมีความคิดใหม่ๆ

9. ความพึงพอใจต่อคุณค่าทางจิตใจ หมายถึง การที่พนักงานไม่กระทำในสิ่งที่ต่อต้าน กับผู้อื่น

10. ความพึงพอใจต่อความมีอิสระ หมายถึง พนักงานสามารถทำงานไม่กระทำในสิ่งที่ ต่อต้านกับผู้อื่น

11. ความพึงพอใจต่อความปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกความปลอดภัยในการทำงานหรือรู้สึกว่าการที่ทำงานที่ทำงานมีความมั่นคง

12. ความพึงพอใจต่อบริการทางสังคม หมายถึง พนักงานสามารถทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

13. ความพึงพอใจต่อสถานะทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับในสังคมอย่างกว้างขวางว่าสามารถทำได้ดี

14. ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม

15. ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานพอใจกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ทฤษฎีของ John D. Millet และ Verma

John D. Millet และ Verma ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเพื่อสนองความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ และเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น ที่เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ซึ่งการบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ พิจารณาการบริการในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 ข้อ มาเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผล ประกอบด้วย

1. Equitable Services ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า แก่ผู้รับบริการ

2. Time Services ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็วทันต่อเวลา ตามลักษณะองค์ความจำเป็นรีบเร่งในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. Ample Services ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4. Continuous Services ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือการติดขัดในบริการนั้น ๆ

5. Progressive Services ความสามารถในการพัฒนาการจัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

6. Convenience Services ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

7. Quality Services การยอมรับในคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

8. Assessments and Confidence Services การเข้าถึงแหล่งบริการ ที่มีผู้ให้บริการ สร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย กระบวนการรับผู้ป่วยที่เหมาะสม กับปัญหาสุขภาพ

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord and Backman, 1991: 391) กล่าวว่า ความสำเร็จเกิดจากความต้องการ และความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์การ อาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน

ซาฮิน (Chahin, 1994: 256 อ้างถึงใน โฉมยงค์ ทองกนกสินสิริ, 2548) กล่าวว่า ความสำเร็จตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกที่แรงกระตุ้น บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย

เทย์เลอร์ (Taylor, 1994: 224 อ้างถึงใน โฉมยงค์ ทองกนกสินสิริ, 2548) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของผู้รับบริการ ที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ

สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

การรับรู้ความพึงพอใจต่อการบริการ

การรับรู้การประเมินความพึงพอใจของการบริการ ตามแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954: 4 อ้างถึงใน ทัชชา จงอาษา, 2552) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจต่อการบริการ (Satisfactory Service) ว่าความสามารถของผู้ให้บริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการให้กับผู้รับบริการที่เท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง การบริการที่ตรงต่อเวลาด้วยความรวดเร็วตามที่นัดหมายไว้กับผู้รับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การมีสถานที่ที่สะอาด การมีบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เพียงพอต่อการใช้บริการของผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับผู้รับบริการมากขึ้น

แบร์รี่ (Barry, 1986: 79-81 อ้างถึงใน โฉมยงค์ ทองกนกสินสิริ, 2548) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการอีก คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการการเข้าถึงบริการเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

5.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

5.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

5.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

5.4 ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5.5 การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ทั้งตัวผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

จากการจำแนกประเภทและการรับรู้ความพึงพอใจต่อการบริการของแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองได้รับการให้บริการต่าง ๆ

ด้วยความเท่าเทียม ยุติธรรม ในการให้บริการที่รวดเร็วเสมอภาค ดังนั้นควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 8 ด้าน คือ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านเวลา 3) ด้านการจัดบริการ 4) ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านคุณภาพการบริการ 6) ด้านความสะอาด 7) ด้านการยอมรับคุณภาพ และ 8) ด้านการประเมินและความเชื่อมั่นในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรวิธีหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

วิโรจน์ ลักษณะอดิสร (2550: 17) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้และความชำนาญเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งเป็นการเตรียมให้บุคลากรที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขั้นไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในงานที่มีลักษณะเดียวกัน

พีไลวรรณ อินทร์รักษา (2550: 15) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นในขณะที่ดำรงตำแหน่งอยู่

วิจิตร อาวะกุล (2550: 15) การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ความชำนาญและความสามารถของบุคคล ซึ่งเรียนว่าการพัฒนาบุคคล

ชาญ สวัสดิ์สาส์ (2550: 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถ ปฏิบัติงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็น ประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และ งานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคต โดยตรง

จากความหมายของการฝึกอบรม สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์กรในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติมีทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้ากับงานได้อย่างดีเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการต่อเนื่อง เป็นภาระที่ไม่มีสิ้นสุด เพื่อแก้ปัญหาขององค์กรในช่วง ระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์กร ให้มี ประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งเป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้รับความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

ความสำคัญของการฝึกอบรม

สาเหตุที่ต้องมีการฝึกอบรมเป็นเพราะว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

ชูชัย สมितिไกร (2556: 54-55) กล่าวถึงความสำคัญการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจให้พนักงานที่เริ่มทำงาน
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น
3. เตรียมขยายงานขององค์กร
4. พัฒนาพนักงานขององค์กรให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี
5. สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานขององค์กรให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน
6. เพิ่มพูนวิทยาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานขององค์กร
7. ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเสีย
8. สร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน
9. เป็นวิธีการแห่งประชาธิปไตย
10. เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตของบุคคล

น้อย ศิริโชติ (2552: 24) อธิบายว่าการฝึกอบรม มีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นภารกิจในกระบวนการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่และยังมีความจำเป็นมากขึ้น เมื่อหน่วยงาน มีการขยายตัว ซึ่งต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานจำนวนมากขึ้น และมีความสำคัญดังนี้

1. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
2. เป็นการเร่งกระบวนการเรียนรู้ให้ได้ภายในเวลาอันสั้น
3. เป็นการลดข้อบกพร่องความผิดพลาดของบุคลากร
4. เป็นการสร้างขวัญกำลังใจ
5. เป็นการพัฒนาอาชีพและพัฒนาบุคลากรตามหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น
6. เป็นการปรับปรุงการบริหารราชการ

ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2554: 16) กล่าวว่า หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องการฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เนื่องจากมีความสำคัญดังนี้

1. สถานศึกษาไม่สามารถผลิตบุคคลที่สามารถปฏิบัติงาน ได้ทันทีที่จบการศึกษา จำเป็นต้องทำการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ดีและเพียงพอ ก่อนที่จะเริ่มลงมือปฏิบัติงานนั้น ๆ

2. ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ปฏิบัติงานจึงควรได้รับการพัฒนาให้สามารถทำงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ดีที่สุด

3. ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในการที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ จึงพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง เพื่อให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อหน่วยงาน และสร้างขวัญกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

4. การฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่ประหยัดที่สุด ทั้งในด้านเวลาและงบประมาณ ค่าใช้จ่าย การฝึกอบรมเป็นการให้ประสบการณ์ตรงที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ดีกว่าให้ผู้ปฏิบัติงานทดลองกระทำเพื่อหาประสบการณ์เอง ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาด สิ้นเปลืองเวลา ค่าใช้จ่ายและอาจเกิดอันตรายได้

ชาวยุ สวัสดิ์สาลี (2550: 16) กล่าวว่าไม่มีสถาบันการศึกษาใดที่สามารถสอนและผลิตนักศึกษาให้สามารถเข้าปฏิบัติงานใน หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทันทีหลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมบุคคลที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ๆ และไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ และ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานนั้นเมื่อการฝึกอบรม เป็นวิธีการพัฒนาบุคคลอย่างหนึ่งที่จะ ช่วยให้คนมีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากของทุกหน่วยงาน ในสภาวะการณปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและ การแข่งขันสูงมาก โดยความสำคัญที่ต้องมีการฝึกอบรมและประโยชน์ของการฝึกอบรมอาจประมวลได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้อย่างถูกต้อง
2. การฝึกอบรมช่วยพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้นให้มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ รวมถึงแนวคิดหรือวิทยาการใหม่ๆอันทันสมัย เพื่อให้ก้าวทันต่อความเจริญก้าวหน้า และทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
3. การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ ทำให้บุคคลเหมาะสมกับงานยิ่งขึ้น
4. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มผลผลิต หน่วยงานจะได้ผลงานมากขึ้นเพราะผู้ปฏิบัติงาน ทำงานได้มาตรฐาน

จากการศึกษาความสำคัญของการฝึกอบรม สรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพราะการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่พัฒนาบุคคลที่ประหยัดทั้งด้านเวลา งบประมาณค่าใช้จ่าย และเป็นวิธีที่ทำให้บุคลากรได้ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และช่วยลดเวลา ในการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ ช่วยเพิ่มผลผลิต ช่วยปรับปรุงหรือ เพิ่มพูนคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ลดการบังคับบัญชาและ ลดเวลาในการ ตรวจสอบแก้ไขงานให้น้อยลง ช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ลดความสิ้นเปลืองและ ประหยัดรายจ่าย ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้บุคคลต่าง ๆ ใน หน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ประเภทของการฝึกอบรม

มีนักวิชาการได้เสนอประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2550: 17-18) มีการจำแนกประเภทการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมปฐมนิเทศมีวัตถุประสงค์ต้องการ ให้ผู้ทำงานใหม่เป็นคนทำงานที่มีประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้นที่สุดการฝึกอบรมปฐมนิเทศจึงมักใช้เวลาไม่มากนักในการให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ทำสิทธิและหน้าที่ สวัสดิการที่จะได้รับตลอดจนนโยบายขององค์กรว่ามีอย่างไร

2. การฝึกอบรมการทำงาน การฝึกอบรมประเภทนี้อาจเรียก ได้หลายอย่าง เช่น การฝึกอบรมทางเทคนิค การฝึกอบรมการสอนงาน โดยวัตถุประสงค์คือ การสอนและให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานจริง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ชั้นเสมียนพนักงานการฝึกอบรมการทำงานนี้นิยมใช้กันมากในวงการธุรกิจ เพราะเป็นการฝึกอบรมที่สอนให้คนงานทำงานได้จริง ๆ โดยการฝึกอบรมกันในโรงงาน จึงมีการเรียกการฝึกอบรมประเภทนี้ว่าเป็น Shop Training

3. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปการบริหารงานในหน่วยราชการ และองค์กรธุรกิจเอกชนจะแบ่งแยกระดับการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ การบริหารงานระดับสุดยอด การบริหารระดับกลางและการบริหารระดับต้น เจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่ในการมอบหมายงานควบคุมงาน และวินิจฉัยสั่งการในเรื่องสำคัญ ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดี การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับ ผู้บังคับบัญชา จะต้องจัดให้ตรงกับความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมและขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งโดยหลักการแล้วถือว่า ผู้บังคับบัญชามีความต้องการในเรื่องสำคัญ คือความรอบรู้งาน ความรอบรู้ในด้านความรับผิดชอบ ความชำนาญในการใช้ภาวะผู้นำ ความชำนาญในด้านการวางแผน ความชำนาญในด้านการสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับนักบริหารหรือเรียกว่า การพัฒนานักบริหาร นักบริหาร หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดในสายการบังคับบัญชาขององค์กร และเป็น ผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดในเรื่องนโยบายสำคัญ ๆ เป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามวินิจฉัยสั่งการนั้น ๆ

ชูชัย สมितिไกร (2556: 56) กล่าวถึง การจำแนกประเภทการฝึกอบรมดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ เป็นการฝึกอบรมบุคคลที่เข้าทำงานใหม่ในหน่วยงาน เช่น บรรจุใหม่ ย้ายหรือโอนมาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้ทราบนโยบาย ผู้บริหารเพื่อนร่วมงานและเรื่องราวทั่ว ๆ ไป ของหน่วยงาน

3. การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน เป็นการช่วยปรับปรุง พัฒนาความสามารถในการทำงานบุคลากร ในโอกาสที่นำเอาเทคโนโลยีและวิธีการใหม่มาใช้ตลอดทั้งมีการโยกย้ายเลื่อนชั้น และเลื่อนตำแหน่ง

วิจิตร อวากุล (2550: 83-87) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายประเภทดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนทำงาน กล่าวคือ ในการศึกษาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษาจัดหลักสูตรให้สนอง ความต้องการของตลาด เช่น การแพทย์ วิศวกร นักบิน นักเคมี เศรษฐกร เป็นต้น การศึกษาประเภทนี้ ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมาเพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเชิง วิชาการทฤษฎีหลักการเทคนิคส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงาน ในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติหาประสบการณ์เอาเอง อย่างไรก็ตาม การสอบ คัดเลือกผู้เข้าทำงานในหน่วยงาน มักสอบได้เฉพาะเนื้อหาวิชาการที่เรียนมาจากมหาวิทยาลัย แต่วิธีการทำงานอื่นมักสอบไม่ใคร่ได้ ตัวนักเรียนเองก็ไม่มีประสบการณ์ด้านนี้ การศึกษาในวิทยาลัย หรือ มหาวิทยาลัย ในระยะก่อนการทำงาน จึงเป็นการศึกษาในเนื้อหาวิชาการอย่างกว้าง ๆ ทั่ว ๆ ไป การอบรมนี้เรียกว่า การอบรมก่อนการทำงาน (Pre-Service Training)

2. การอบรมปฐมนิเทศ กล่าวคือ การอบรมปฐมนิเทศเป็นการอบรม ให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในระยะแรกยังไม่รู้อะไรเกี่ยวกับหน่วยงาน เป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ กฎระเบียบ ความเป็นมาของหน่วยงานผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพการจ้าง เป็นการขอจัดข้อสงสัยต่าง ๆ ความถึงเลของ ผู้ปฏิบัติงานใหม่นอกจากนั้นการปฐมนิเทศยังจะช่วยให้พนักงานใหม่ ได้รู้จักคุ้นกับหน่วยงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดีขึ้น การปฐมนิเทศจะทำให้พนักงานใหม่ รู้เรื่องราวความเป็นไปขององค์การด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาอันสั้น เป็นการหล่อหลอมทัศนคติ ที่ถูกต้องของหน่วยงาน

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (กล่าวคือ พนักงานที่เข้ารับการ ฝึกก่อนเข้าประจำการ จากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานเป็นหลัก หรือทฤษฎีที่ใช้กับงานกว้าง ๆ หลายอย่าง เช่น ผู้ที่จบทางวิทยาศาสตร์ (เคมี) ผู้ที่จะใช้วิชาเคมีทำงาน ในโรงงานน้ำอัดลม กับผู้ที่จบเคมีที่จะไปทำงาน กับโรงงานผงซักฟอก หรือผู้ที่จบเคมีทำงานกับโรงงานปุ๋ย จะได้ไม่เสียเวลาศึกษาด้วยตนเอง เกิดการผิดพลาดและไม่ค่อยได้ผล ย่อมต้องรับการอบรมก่อนการทำงานที่แตกต่างกันฉะนั้น พนักงานที่แม้ จะได้ศึกษาทางวิชาการแขนงต่าง ๆ มาจากวิทยาลัย หรือ มหาวิทยาลัยแล้ว ก่อนให้ปฏิบัติงานต้องมีการอบรม ก่อนส่งตัวเข้าทำงาน หรือส่งตัวลงปฏิบัติงานใน

ห้องที่เฉพาะเรื่องเฉพาะแห่งไปเช่นนี้ เราเรียกว่า เป็นการอบรมก่อนเข้าทำงาน ก่อนดำรงตำแหน่ง เช่น ก่อนไปดำรงตำแหน่งผู้จัดการ ก่อนไปดำรงตำแหน่งนายอำเภอ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องของงาน ลักษณะของงาน วิธีปฏิบัติที่ ถูกต้อง ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ เป็นการอบรมพนักงานที่เข้ามาใหม่ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ไป ปฏิบัติงานที่หน่วยใหม่ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องหรืองานที่จะต้องไปปฏิบัติในขั้นต้น จะได้ไม่ต้องเสียเวลาไปศึกษาด้วยตนเอง ซึ่งเสียเวลาสิ้นเปลือง และอาจเกิดผลเสียหายแก่งานด้วย

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ กล่าวคือ การจัดการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ งานในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียน ไม่ก่อให้เกิดการเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะรับการฝึกอบรม โดยหน่วยงานหรือทางราชการ จัดขึ้นเอง เช่น การอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ ที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้นเป็นครั้งคราว เหล่านี้จัดว่าเป็นการฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคคลระหว่างการปฏิบัติการ ทั้งสิ้น นอกจากนั้น การเรียนทางไปรษณีย์ การซื้อตำรามาอ่านศึกษาด้วยตนเอง ได้สนทนากับ ผู้ทรงคุณวุฒิ ก็จัดว่าเป็นการฝึกอบรมระหว่างประจำการด้วย เป็นการเติมความรู้ เพิ่มความรู้ใหม่ ให้กับผู้ที่กำลังปฏิบัติงาน การฝึกอบรมระหว่างประจำการสามารถทำได้ทุกระดับและทุกวิชาที่มีความ จำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งมีวิธีการฝึกอบรมหลายวิธีที่สามารถใช้ให้เหมาะสมกับระดับประเภทของวิชาและบุคคลที่เข้าฝึกอบรม

5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่องเฉพาะสาขาวิชา กล่าวคือ เป็นการอบรมเทคนิค ปลิกย่อย เป็นรายละเอียดเฉพาะเรื่อง เช่นการอบรมเทคนิค ซึ่งเป็นการอบรมรายละเอียดเฉพาะเรื่องที่ทำเป็นพิเศษของหน่วยงานเพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6. การอบรมพิเศษ กล่าวคือ เป็นการอบรมรายการพิเศษที่นอกเหนือ ไปจากการอบรมหลักขององค์การทั้ง 5 ข้อ ดังกล่าวข้างต้น เช่นการอบรมอาสาสมัคร บรรเทาสาธารณภัย อบรมลูกเสือชาวบ้าน อบรมอาสาภาคอาสา อบรมหน่วยบรรเทาทุกข์ การอบรม เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม หรือการอบรมให้บริการแก่คนภายนอกหน่วยงาน เป็นการร่วมมือใน การจัดอบรมระหว่างหน่วยงานในสังคมชุมชน

จากการศึกษาประเภทของการฝึกอบรม สรุปได้ว่า ประเภทการฝึกอบรม ประกอบด้วย การฝึกอบรมก่อนทำงาน การอบรม ปฐมนิเทศ การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ การฝึกอบรม เฉพาะเรื่องเฉพาะสาขาวิชา และการอบรมพิเศษ

วิธีและเทคนิคของการฝึกอบรม

วิธีและเทคนิคของการฝึกอบรมมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้

วิจิตร อวากุล (2550: 88-93) กล่าวว่า เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่าง ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ค่อนข้างถาวร

ตามวัตถุประสงค์ของการอบรม โดยการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรไปตามวัตถุประสงค์ของการอบรม ดังนั้นเทคนิคการสอนแต่ละอย่างย่อมจะเหมาะสมกับบางวิชา กับบางกลุ่ม บางระดับ อายุ การศึกษา ช่วงระยะเวลา ฯลฯ ฉะนั้น ผู้สอนจึงต้องเลือกใช้เพื่อให้เกิดผลมากที่สุดเท่าที่จะทำได้มิใช่ ว่าเคยใช้เคยสอนอย่างไร ได้ผลหรือไม่ได้ผล ก็ยังใช้วิธีเดิมหรือไม่ใช้วิธีใหม่ ๆ บ้างเลย เทคนิคการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร และยังมีผลไปถึงการจูงใจ ให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม รูปแบบของการฝึกอบรมที่ใช้กันทั่วไปมีดังนี้

1. การบรรยายหรือการสอน (Lecture) เป็นการสอนโดยอาศัยหลักความแตกต่างของความรู้โดยผู้บรรยายมีความรู้สูงกว่าผู้เข้ารับการบรรยาย ผู้อบรมมีความรู้น้อย ผู้สอนถ่ายทอดให้ผู้รับ การอบรมทางเดียว มีลักษณะการสอนบอกเล่า ทางวิชาการ สื่อสารทางเดียวเพื่อสร้าง เปลี่ยนแปลง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อเพื่อให้เกิดการยอมรับเรื่องราว หลักการทฤษฎีโดยใช้การจูงใจ ความจริง เหตุผล หลักทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ โดยจะต้องมีเอกสารประกอบคำบรรยาย ตำรา การค้นคว้า การใช้ ห้อยสมุดด้วยจึงจะได้ผล

2. การประชุม (Meeting) การประชุมเป็นวิธีหนึ่งของการฝึกอบรมในหน่วยธุรกิจ ขนาดเล็กมักใช้การประชุมเป็นการอบรม เช่น ร้านจำหน่ายสินค้าอาหาร เครื่องดื่ม ฯลฯ มักจะใช้วิธีการ ประชุม เจ้าหน้าที่พนักงาน มีวิธีการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ มีอะไรก็มาพูด มาบอก ชี้แจง ความเข้าใจ ในการประชุม ผู้จัดการมักเป็นประธานที่ประชุม หรือการอบรมนั้น ๆ เรื่องราวนโยบาย ใหม่ ๆ ก็จะมาพูด ในที่ประชุม บางคนมีข้อเสนอแนะดี ๆ ก็จะมาปฏิบัติสรุปเป็นมติที่ประชุมที่ทุกคน ต้องปฏิบัติแม้ บางคนไม่เห็นด้วย ไม่เชื่อ แต่ก็ต้องปฏิบัติตาม เพราะมติที่ประชุมบังคับให้เขาต้อง ปฏิบัติตาม และเขามี ส่วนรับรู้และเข้าประชุมด้วยนอกจากนั้น เพื่อให้การฝึกอบรมโดยใช้การประชุม ได้ผลดียิ่งขึ้น ผู้บริหาร อาจใช้บทบาททางการบริหารเข้าช่วยงานฝึกอบรมเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น โดยอาจ ใช้กฎ ระเบียบ เกณฑ์ต่าง ๆ บังคับ รวมทั้งการให้รางวัลสำหรับผู้ทำงานได้ผลดีและลงโทษผู้ฝ่าฝืน หรือกระทำความผิดระเบียบกฎเกณฑ์

3. การนำอภิปราย (Leading Discussion) เป็นเทคนิคการอบรมเพื่อให้ความ โดย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมอบรม สามารถแสดงความคิดเห็นเสรีข้อยุติเป็นประโยชน์ ในการเพิ่มพูน ความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนการเรียนรู้ที่กว้างขวาง ตามวัตถุประสงค์และกรอบที่กำหนด โดยมีผู้นำอภิปราย ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีการอภิปรายมักใช้กันกับกลุ่มที่มี ความรู้ และประสบการณ์จำนวน 20 คน ไม่เกิน 25 คน ข้อมูลข่าวสารจะมาจากผู้นำอภิปราย และ ส่วนมาก ภาควิปฏิบัติและประสบการณ์จะมาจากผู้อภิปราย ผลจากอภิปรายมักไม่มีการลงคะแนนเสียง แต่มีลักษณะ สรุปข้อเสนอแนะต่าง ๆ จดบันทึก รวมทั้งเก็บรักษาความทรงจำจากถ้อยคำ และการอภิปรายในกลุ่ม ไว้เพื่อพัฒนาตนเอง การอภิปรายจึงเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ร่วมกันหรือจาก ประสบการณ์

โดยเฉพาะของผู้อื่น มาเป็นสิ่งพัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่ตนทำ ผู้นำการประชุมจึง ต้องมีความสามารถ ในการที่จะทำไม่ให้เกิดการขัดแย้ง และสามารถดึงประสบการณ์จากผู้เข้าร่วม ประชุมมาให้เกิดประโยชน์ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

4. การอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน (Panel Discussion) การอภิปรายที่มีผู้อภิปราย ระหว่าง 3 - 4 คน รวมทั้งผู้นำอภิปรายคอยสรุปและเชื่อมโยงเรื่องราวของวิทยากรแต่ละคน ให้ผู้ฟัง เข้าใจดีขึ้น โดยวิทยากรจะออกความเห็นในหัวข้อเรื่องเดียวกัน แต่เป็นความเห็นคนละทัศนคติของแต่ละคนไป

5. การอภิปรายแบบซิมโพเซียม (Symposium) การอภิปรายแบบนี้คล้ายกับการอภิปราย หมู่ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน วิธีการคือทุกคนพูดเรื่องเดียวกันแต่แบ่งกันพูดคนละตอน เช่น ถ้าพูด เรื่องอ้อย คนที่หนึ่งอาจพูดเรื่องพันธุ์อ้อย คนที่สองพูดเรื่องการปลูก คนที่สามพูดเรื่องการเก็บเกี่ยว เป็นต้น โดยมีผู้ดำเนินการอภิปราย (Moderator) เป็นผู้คอยเชื่อมโยงและประสานเรื่อง ให้ ผู้ฟังเข้าใจดีขึ้น

6. การฝึกอบรมแบบอื่น ๆ เช่น การประชุมผู้มีประสบการณ์หรือมีความรอบรู้ใน สาขา ต่าง ๆ (Conference) การประชุมทางวิชาการ (Institute) การประชุมระดับผู้นำหัวหน้า (Convention) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การประชุมซินดิเคต (Syndicate) การ 23 สัมมนา (Seminar) การตั้งเป็นคณะทำงาน (Working Group) การตั้งเป็นคณะกรรมการ (Colloquy) การศึกษาจากกรณี (Case Study) การอภิปรายกลุ่มย่อย (Group Discussion) การระดมความคิด (Brain Storming)

จรัสศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2554: 20-22) กล่าวว่าเทคนิคการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญ ต่อการจัดฝึกอบรมเป็นอย่างมากเพราะการอบรม เพื่อเพิ่มพูนสรรณภาพและประสิทธิภาพของบุคคล ในด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอันจะทำให้สามารถนำสิ่งที่ ฝึกอบรมให้ขึ้นไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีดังนี้

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นเทคนิควิธีที่ใช้ในการถ่ายทอดความคิดเห็น ความรู้ ตลอดจน ข้อมูล ข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ฟัง การบรรยายที่มีการซักถามเป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการฝึกอบรม ที่มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ความรู้ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับของผู้ที่มีส่วนร่วม การเปลี่ยนทัศนคติ ทักษะการแก้ปัญหา แต่ไม่เหมาะสมสำหรับความรู้ที่ได้จากการอบรมเพื่อเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในแนวใหม่

2. การอภิปราย คือ การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในปัญหาหรือเรื่องเดียวกัน ต้องการที่จะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ และพิจารณาโดยอาศัยความคิดเห็น ร่วมกัน

2.1 การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นการการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีประสบการณ์มาให้ความคิดเห็นหรือทรรศนะในเรื่องเดียวกัน จำนวนผู้อภิปรายอาจจะ มีประมาณ 3-5 คน ในการอภิปรายผู้ทรงคุณวุฒิจะอภิปรายในลักษณะที่สนับสนุนหรือให้เหตุผลโต้แย้ง

ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยกัน เพื่อให้ความคิดกว้างไกลออกไป และตอนท้ายผู้ดำเนินการอภิปราย (Moderater) จะเป็นผู้สรุปความคิดเห็นของผู้สรุปความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2 การอภิปรายแบบชุมนุมปาฐกถา (Symposium Discussion) เป็นการอภิปรายที่เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ในเรื่องที่สนใจในแต่ละด้าน มาร่วมเป็นองค์ปาฐก ผู้ฟังหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจตามเรื่องและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริง ซึ่งการกระทำหรือปฏิบัติจริงซึ่งการกระทำหรือปฏิบัติจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ นาฏศิลป์ และขับร้อง

4. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎใด ๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกจดไว้แล้วนำไปถกกันกรองอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นพอเริ่มประชุมต้องมีการเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเสียก่อนวิธีการผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนเสนอความคิดเห็นแล้วช่วยกันสรุป

5. การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถามแสดงข้อเท็จจริงปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากร

6. การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trip) เป็นการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรม เพื่อให้พบเห็นของจริงซึ่งผู้จัดต้องเตรียมการเป็นอย่างดี

7. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นรูปแบบของการฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถนำสิ่งที่ได้รับไปปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงที่ผู้เข้าอบรมปฏิบัติอยู่ ลักษณะของการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการให้ความรู้ของวิทยากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม ให้สามารถแก้ไขข้อขัดข้องในการทำงาน กำหนดแนวทางในการปฏิบัติและปรับปรุงงาน และเป็นการปฏิบัติการของผู้เข้ารับการอบรมที่จะหาหรืออภิปราย ให้ได้แนวทางแก้ปัญหาหรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาจจะดำเนินการทั้งกลุ่มใหญ่หรือแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งการดำเนินการของส่วนที่สอง จะอาศัยหลักวิชาการหรือหลักการที่วิทยากรได้บรรยายหรืออภิปรายมาใช้ประกอบเป็นแนวทาง

จากการศึกษาวิธีและเทคนิคของการฝึกอบรม โดยสรุป วิธีและเทคนิคของการฝึกอบรม ประกอบด้วย การบรรยายหรือการสอน การประชุม การนำอภิปราย การอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน การอภิปรายแบบซิมโปเซียม และ การฝึกอบรมแบบอื่น ๆ

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ประโยชน์ของการฝึกอบรมมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้

จรัสศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2554: 25-26) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพสูงขึ้นมีการติดต่อประสานงานดีขึ้น

2. การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การฝึกอบรมสามารถช่วยลดเวลาในการเรียนงานให้น้อยลง

4. การฝึกอบรมช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชาทำได้มากขึ้น

5. กระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในการงานของตน

วิจิตร อวารกุล (2550: 94) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การติดต่อประสานงาน ความสนใจในการปฏิบัติงานและจิตใจใฝ่งานที่ดีขึ้น สามารถนำเทคนิค และวิธีการใหม่ ๆ ไปช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานจนเกิดประสิทธิภาพ

2. การฝึกอบรมช่วยทำให้เกิดการประหยัด ทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ เพราะการฝึกอบรมทำให้การปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะชำนาญมากขึ้นการทำงานผิดพลาดก็น้อยลง

3. การฝึกอบรมช่วยทำให้เวลาในการเรียนงานลดลงเมื่อบุคลากรจะเริ่มปฏิบัติงาน จะมีการอบรมแนะนำก่อน บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว จะสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีและ ได้ผลดีประหยัดเวลาที่ใช้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและเรียนงานไปด้วยในเวลาเดียวกัน

4. การฝึกอบรมช่วยลดภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ต้องมานั่งเสียเวลามาชี้แจงสั่งสอนในงานที่สั่ง และการฝึกอบรมยังช่วยลดการทำงานล่วงเวลาน้อยลง เพราะการที่ทำงานล่วงเวลานั้นเกิดจากความล่าช้า ไม่คล่องและไม่เข้าใจในงานเป็นส่วนมาก

5. การฝึกอบรมช่วยแนะแนวทางในความก้าวหน้าของบุคคล กระตุ้นเตือน ผู้ปฏิบัติงานคิดถึง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและ ทักษะรู้งาน โดยการฝึกอบรม

ชูชัย สมितिไกร (2556 : 57) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมดังนี้

1. ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง

2. ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด

3. ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความ รับผิดชอบ

4. ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด

5. ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา

6. ช่วยเสริมสร้างภาวะผู้นำที่เก่งงาน เก่งคนและเก่งคิด
7. ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
8. ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
9. ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม

โดยสรุป การฝึกอบรมมีประโยชน์ทั้งในระดับปฏิบัติงาน และในระดับหัวหน้างาน โดยการฝึกอบรมช่วยให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดเวลาในการเรียนงาน และช่วยลดภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ต้องมานั่งเสียเวลามาชี้แจงสั่งสอนในงานที่สั่ง และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย

การมุ่งสู่ความเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่คุณวางใจ

ธนาคารกรุงไทย ด้วยรากฐานที่มั่นคงมาเกือบครึ่งศตวรรษเรามุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่แสนสะดวกและมั่นคงที่ประชาชนในทุกภูมิภาคไว้วางใจในบริการที่เป็นเลิศของเราด้วยเครือข่ายครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ ไม่ว่าคุณจะอยู่ตรงไหนของประเทศ เราก็พร้อมที่จะให้บริการคุณในทุกระดับ ทั้งลูกค้าบุคคล ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบันลูกค้าภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจและลูกค้าธุรกิจทุกขนาดไม่เพียงแต่ประวัติศาสตร์ในการดำเนินงานที่เราภาคภูมิใจเท่านั้น เรายังพร้อมที่จะคืนกำไรสู่สังคม และสิ่งแวดล้อมด้วยกิจกรรมสร้างทุนปัญญาที่ไม่ว่าคุณจะอยู่ภาคใดของสังคม คุณจะได้รับผลตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2560: 2)

รากฐานแห่งความมั่นคง

“เยาวราช” คือ ถนนสายเศรษฐกิจเส้นสำคัญนับตั้งแต่ที่ถนนเส้นนี้ได้ถูกสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถนนแห่งนี้เป็นที่ตั้งของชุมชนชาวจีนและตามตำราภูมิศาสตร์พยากรณ์ (ฮวงจุ้ย) ก็บอกไว้ว่าถนนสายนี้คือท่าเลม้งกรทอง ดังนั้นธนาคารหลายแห่งจึงถือกำเนิดขึ้นบนถนนสายเศรษฐกิจเส้นนี้เช่นเดียวกับ “ธนาคารกรุงไทย” ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควรวรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2560: 3)

ธนาคารที่ทุกคนไวใจ

ตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ โดยมีพื้นที่สำนักงานใหญ่ ที่ตั้งอยู่บน ถนนเยาวราช คับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงานแล้ว จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำกรสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน และมีการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงพร้อมทั้ง มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและทั่วถึงตามนโยบายการเงินของประเทศ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2560: 3)

ก้าวที่มั่นคงอย่างต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่ว ประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับ งานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่อง เอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ ครอบคลุมทุกจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญ เกิดขึ้นเมื่อได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน พ.ศ. 2532 ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ แห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาด หลักทรัพย์ และต่อมาธนาคารกรุงไทยก็ได้เปลี่ยนมาเป็นบริษัท มหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2560: 4)

ฝ่าฟันอุปสรรคด้วยความมุ่งมั่น

หลังจากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลก ชบเซาในปี 2540 สถาบันการเงิน ส่วนใหญ่ ประสบปัญหา การขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน แต่ธนาคารกรุงไทยมีการบริหารงาน ที่ผ่านอุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจตกต่ำ และในช่วงที่มีภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศถดถอย ในปี 2546 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถ จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้ และยังเป็นผู้นำในการรักษา ระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากโดยพยายามตรึงอัตราดอกเบี้ย ให้อยู่ในระดับ เดิม เป็นธนาคารสุดท้ายในระบบธนาคาร พาณิชย์ที่ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลง และก็ยัง เป็น ผู้นำในการรณรงค์ให้ประชาชนหันมารักษาและเปิดเผย ข้อมูลเครดิตของตนเองเพื่อประโยชน์ใน การขอสินเชื่อ และในปีเดียวกันนี้ ธนาคารได้นำเอาหุ้นออกจำหน่ายให้กับ นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ อีกครั้ง เพื่อเป็นการเพิ่มปริมาณหุ้นที่ซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งปรากฏว่าหุ้น ของธนาคารได้ รับ ความสนใจ และความเชื่อมั่นจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก หุ้นที่เปิดให้จองซื้อหุ้นของธนาคารกรุงไทย มากกว่าสัดส่วนที่เสนอขาย ถือว่าเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่ง ของธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจ จาก นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศหลังจากที่ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจมา ปลายปี 2547 ได้เกิดมหันตภัย คลื่นยักษ์สึนามิใน 6 จังหวัดภาคใต้ ทำลายชีวิตผู้คนและทรัพย์สิน อย่างมหาศาล ทางธนาคาร กรุงไทย ได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม พร้อมกันนี้ก็ยังได้บริจาค

เงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นจำนวนเงิน 100 ล้านบาท อีกด้วย (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน , 2559: 4-5)

เติบโตเคียงข้างคุณ

ปัจจุบัน ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ “The Convenience Bank” ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด “กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” หรือ “Growing Together” อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2559: 5)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัศรินทร์ จันศรีวิริยะ (2557: 61-69) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามหาบุญครองเซ็นเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามหาบุญครองไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ธนาคารควรจัดให้พนักงานมีการฝึกอบรมความรู้ให้พนักงานธนาคาร มีความรอบรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคารฯ สามารถชี้แจงหรือตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ของลูกค้าได้ชัดเจน รวมทั้ง สามารถแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วาสนา ศรีเมืองกาญจนา (2557: 58-62) ได้ศึกษา การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสำคัญที่สุดต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นการสร้าง ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ทั้งคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมั่น และการดูแลเอาใจใส่

วรพัทธ์ ชุมวรรฐายี (2557:61-63) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานในระดับที่สูง เพราะธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้การกำกับดูแลจากกระทรวงการคลัง และควบคุมโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มีความพร้อมด้านการบริหารจัดการ และนโยบายการดำเนินงานที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย สร้างความภาคภูมิใจในการทำงานให้กับพนักงาน มีการออกแบบคุณลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบแต่ละตำแหน่งได้อย่างเป็นธรรมชาติมีความเหมาะสม คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวกลางของคุณลักษณะงานและ คุณภาพการให้บริการ โดยผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุงการพัฒนาคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และคุณภาพการให้บริการต่อไป

จุฑาทิพย์ นิติธรรมากุล (2556: 49-53) ได้ศึกษากลยุทธ์และแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี พบว่า หลักการบริหารงานของสาขาประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) บทบาทภาวะผู้นำของผู้จัดการสาขาในด้านการวางแผนและการปฏิบัติ 2) สร้างแนวทางปฏิบัติและดำเนินการปฏิบัติตามเป้าหมาย 3) การประเมินผล 4) การให้รางวัลและการปรับปรุง ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้หลักในการบริหารแล้วยังมีความจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารสาขาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ การวิเคราะห์ SWOT การสร้างทีมตามความถนัดของพนักงาน เน้นการทำงานเป็นทีม การหมุนเวียนพนักงาน ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธนาคารต่อไป

นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2555: 51-55) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาด้านความมีธรรมาภิบาล ไม่ตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่พึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการเข้าถึงลูกค้า ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารคือเก้าอี้ที่

ทำงานไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุดและช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไปที่จอดรถไม่เพียงพอและสถานที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยาก ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยและห้องน้ำไม่เพียงพอ

ชวน พรหมเจตีย์ (2555: 61-62) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุตั้งแต่ 20ปี-ไม่เกิน 40 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปี -ไม่เกิน 60 ปี ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี กรณีลูกค้าประเภทนิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพบข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารแสดงให้ลูกค้ารับรู้ถึงมาตรฐานของการให้บริการ ด้านตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารมีการกำหนดเวลาขั้นต่ำในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารมีหน่วยงานคอยดูแลหลังการขายโดยเฉพาะให้กับลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการธนาคารมีบัตรคิว ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้าส่วนใหญ่ลูกค้าต้องการของชำร่วยเมื่อทำธุรกรรมใหม่

วราพร เนตะคำ (2555: 59-63) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ไม่มีความผิดพลาดทุกครั้งที่ใช้บริการ มีชุดพนักงานที่เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงการเป็นตัวแทนขององค์กร มีความรวดเร็วของการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า และข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงอาคารให้มีพื้นที่กว้างขวางมากขึ้น ธนาคารมีเครื่องหมายรับรองจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ มีช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น มีการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคาร มีการแสดงข้อความที่สื่อถึงการให้บริการ โดยยึดลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการของธนาคารต่อไป

เอี่ยมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์ (2555:52-56) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี ผลการสัมภาษณ์พบว่า ลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ รายกลาง รายย่อย ทำให้ทราบการบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาราชบุรี เน้นการให้บริการกับลูกค้ารายใหญ่ โดยจะมีการต้อนรับและบริการลูกค้ารายใหญ่เป็นอย่างดี จะเห็นได้จากลูกค้ารายใหญ่จะมีพนักงานระดับผู้จัดการสาขา หรือไม่ก็เป็นพนักงานระดับอาวุโสคอยต้อนรับและนำลูกค้ามาใช้บริการไปทำรายการในช่องบริการพิเศษโดยไม่ต้องกตคิว ส่วนลูกค้ารายกลางจะเป็นลูกค้าที่ทำธุรกรรมเป็น

ประจำและมีความคุ้นเคยกับพนักงานเป็นอย่างดี โดยจะให้ความเป็นกันเองกับพนักงาน จนบางครั้งพนักงานไม่ได้บริการลูกค้ารายกลางตามแผนดำเนินงานของธนาคาร เช่น ไม่ยกมือไหว้ลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้าช่องบริการก็ทำรายการเลย ส่วนลูกค้ารายย่อยเป็นกลุ่มลูกค้าที่พบปัญหามากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากกลุ่มรายย่อยจะมีความหลากหลายอาชีพ และอาจจะไม่ใช่ลูกค้าประจำของสาขา พนักงานจึงมักไม่ให้ความสนใจในการบริการมาก

เพ็ญธิชา สติธรรมานนท์ (2555: 56-59) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ พบว่า ผู้บริการให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด และให้ความสำคัญในการเอาใจใส่ลูกค้าน้อยที่สุด ความภักดีของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการบอกต่อมากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านทัศนคติที่มีต่อความอ่อนไหวต่อราคาน้อยที่สุด ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการโดยรวม ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยอาจจะพัฒนาระบบงานให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้คล่องตัวขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการ หรือลดขั้นตอนการธุรกรรมโดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์ม เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เพียงแต่แสดงบัตรประชาชนกับผู้ให้บริการก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการออกแบบแผนการวิจัย (Research Design) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา เป็นวิธีการวิจัยปรากฏการณ์วิทยาเชิงพรรณนา ที่ศึกษาประสบการณ์ชีวิตด้วยการค้นหาโดยตรง วิเคราะห์และบรรยายปรากฏการณ์ที่เฉพาะเจาะจง อย่างเป็นอิสระโดยปราศจากการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ใช้การหยั่งรู้ในการนำเสนอ ข้อค้นพบ เน้นความเข้มข้นของข้อมูล ความกว้าง และความลึกของประสบการณ์ และมีกระบวนการสำคัญ 3 กระบวนการ คือ การหยั่งรู้ การวิเคราะห์ปรากฏการณ์ และการบรรยายปรากฏการณ์ (Moran, 2005) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา

ในการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ผู้วิจัยจะเป็นผู้ค้นหาความหมายของปรากฏการณ์หรือความหมายของการเป็นบุคคลที่อยู่ในปรากฏการณ์นั้น ๆ ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น ไม่ใช่มุมมองของบุคคลนอกต่งนั้นผู้วิจัยจึงถือเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Streubert and Carpenter, 2007) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหัวข้อ และคำถามในการวิจัยที่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา ปรากฏการณ์ที่จะศึกษาต้องเหมาะสมกับปรัชญาพื้นฐานของการวิจัยลักษณะของเรื่องควรเน้นไปในแนวทางที่ค้นหาความเข้าใจความหมายของประสบการณ์ที่บุคคลประสบ และเมื่อได้ผลการวิจัยออกมาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติได้พอสมควร

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษา โดยทบทวนระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย และเตรียมความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่จะศึกษา โดยศึกษาอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถาม ทั้งนี้การทบทวนสามารถกระทำได้ตลอดกระบวนการวิจัย ตั้งแต่ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะเก็บรวบรวมข้อมูล และภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดเกณฑ์สำหรับเลือกบุคคล และปรากฏการณ์สำหรับศึกษา ผู้ให้ข้อมูลจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยามักใช้วิธีการ

เลือก ตัวอย่างแบบเจาะจง คือ การเลือกตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่นักวิจัยกำหนด สำหรับจำนวนของผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับจำนวนข้อมูลที่สามารถตอบคำถามการวิจัยว่า ได้มากและครอบคลุมเพียงพอทุกมิติที่ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี (ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี, 2561) จำนวน 12 คน และเมื่อข้อมูลมีการอิ่มตัว หรือไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมมาอีก (Morse, 2000: 4-5) ให้ข้อเสนอแนะว่าการทำวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยานั้น ถ้าผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 1 คน จำนวนหลายครั้งและแต่ละครั้งได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจำนวนมาก ข้อมูลจะอิ่มตัวเมื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประมาณ 6 -10 คน

ขั้นตอนที่ 4 ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ที่ถูกเลือกมาศึกษา รวมทั้งดำเนินเกี่ยวกับประเด็นด้านจริยธรรม การวิจัย โดยแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์จากการวิจัยแนวทางการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อสงสัย และให้เวลาในการตัดสินใจเมื่อผู้ให้ข้อมูลตกลงใจที่จะเข้าร่วมในงานวิจัย ผู้วิจัยขอให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามยินยอมในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย พร้อมทั้งนัดเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์โดยยึดตามความสะดวก ของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดประเด็นหรือแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยกำหนดให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะศึกษาและควรเป็นคำถามแบบปลายเปิดไม่มีการเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า ภายหลังจากกำหนดแนวคำถามแล้วผู้วิจัยได้ศึกษานำร่องเพื่อฝึกประสบการณ์การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และแนวคำถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการจัด การคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี และกำหนดคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี โดยกำหนดเป็นด้านๆ ได้แก่

ขั้นตอนที่ 6 สัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์อย่างละเอียด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมีขั้นตอน ดังนี้

1. เริ่มการสัมภาษณ์ โดยการสร้างสัมพันธภาพ และสร้างบรรยากาศของความ เป็นกันเอง เพราะจะทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ สิทธิของผู้ให้ข้อมูล เช่น สิทธิในการไม่ให้ข้อมูล การยุติการ สอนทนา การได้รับความคุ้มครองผลกระทบจากการให้ข้อมูล เป็นต้น ผู้วิจัยต้องแสดงความใส่ใจ และสนใจผู้ให้ข้อมูลไม่ตัดสินคุณค่าของผู้ให้ข้อมูล ในกรณีที่ต้องมีการบันทึกการสัมภาษณ์ทั้งการบันทึกเสียงและการจดบันทึกผู้วิจัยจะต้องขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลก่อนเมื่อผู้ให้ข้อมูลอนุญาตจึงทำการบันทึก

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ ขณะดำเนินการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำตามตามสบายเป็นธรรมชาติ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลไม่รู้สึกกังวล ใช้ภาษาที่เข้าใจตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย ผู้วิจัยแสดงความเข้าใจ ในเรื่องของ

ผู้ให้ข้อมูล รับฟังด้วยความตั้งใจแม้ผู้วิจัยจะไม่เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ให้ข้อมูล แต่ไม่ควรแสดงออกให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ ควรแสดงถึงความสนใจ และความเข้าใจในความเห็นนั้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเปิดเผยเรื่องราวหรือความคิดเห็น และผู้วิจัยจะต้อง เคารพต่อความจริงที่ถูกเปิดเผยขึ้น ถึงแม้ว่าเรื่องราวนั้น จะไม่ตรงกับความคิดหรือกระทบต่อความรู้สึก และอารมณ์ของผู้วิจัย เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ลึกตามต้องการแล้วก่อนยุติการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยควรสนทนาในประเด็นที่ไม่ลึก ตอบได้ง่ายจะทำให้ ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้ให้ข้อมูล กลับเป็นปกติรวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลถามผู้วิจัยหรือให้ โอกาสผู้ให้ข้อมูลทบทวนเพิ่มเติมข้อมูล

3. สิ้นสุดการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ในวิจัยเชิงคุณภาพนั้นอาจจะต้องกระทำหลายครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความอึดตัวของข้อมูล การสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง เมื่อสิ้นสุด การสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยต้องแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงระบบการรักษา ความลับที่เชื่อถือได้และ กล่าวคำขอบคุณ ในกรณีที่มีการสัมภาษณ์นั้นยังไม่ใช้ครั้งสุดท้าย ผู้วิจัย ต้องขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลใน การกลับมาสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มวิเคราะห์ข้อมูลในขณะที่เก็บข้อมูลและภายหลัง เก็บข้อมูล ในขณะที่เก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยจะตรวจสอบข้อมูลไปด้วยโดยการวิเคราะห์ค้นหาความหมายข้อมูลที่ ได้รับไปเรื่อย ๆ จะทำให้ผู้วิจัยทราบว่าข้อมูลที่ได้นั้นหลากหลาย อึดตัว และตอบคำถามการวิจัยได้ หรือไม่ ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำอธิบาย และข้อสรุป ของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของโคไลซซี่ (Colaizzi, 1978) มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. อ่านบทสัมภาษณ์ที่ถอดความแล้วหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เข้าใจความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูล อย่างแท้จริง
2. ทบทวนแต่ละข้อความในทุกหน้าอย่างถ่องแท้ เพื่อค้นหาสำคัญของเนื้อเรื่อง
3. ทำความเข้าใจตามนัยสำคัญของเนื้อหาและกำหนดความหมาย
4. กำหนดความหมายของกลุ่มคำที่เป็นประเด็นหลัก
5. รวบรวมผลลัพธ์ที่ได้จากปรากฏการณ์ที่ศึกษาอธิบายหรือบรรยายอย่างถี่ถ้วน
6. อธิบายปรากฏการณ์ที่ยังกำกวมให้มีความชัดเจนเท่าที่จะเป็นไปได้
7. นำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาย้อนกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 12 คน (ข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อความออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

การสร้างเครื่องมือ

การดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

แบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้กับผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้า เอกสารงานวิจัย และนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นที่ 2 นำพฤติกรรมบ่งชี้ในนิยามตัวแปรมาสร้างเป็นประเด็นสัมภาษณ์ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 3 นำประเด็นสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาในข้อความให้สอดคล้องกับโครงสร้างและความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์รวมทั้งเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 4 ได้ประเด็นสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสัมภาษณ์ ให้แก่ผู้จัดการและ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ตามจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักที่กำหนดไว้ จำนวน 12 คน

2. ผู้วิจัยเก็บแบบสัมภาษณ์ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามประเด็นที่สัมภาษณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การศึกษาเรื่องสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ใช้การตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยวิธีการตรวจสอบหลายทาง (Triangulation) สำหรับความน่าเชื่อถือของแนวคำถาม ความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ข้อมูลได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลทำได้โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี จำนวนหลาย ๆ คน และความน่าเชื่อถือในส่วนของผลสรุปการวิจัยทำได้โดยการใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นมาวิเคราะห์เพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับและจัดหมวดหมู่ของคำตอบในแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับและจัดหมวดหมู่ของคำตอบในแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการให้ความหมาย สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพด้านการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผ่านการสัมภาษณ์ การสังเกตของพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน เพื่อนำไปสู่การตอบคำถามในงานวิจัย คือ

1. การให้ความหมายและที่มาของความหมายของคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์
2. สภาพปัญหาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์

การให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์

1. พนักงานและลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ให้บริการกับลูกค้าด้วยความจริงใจ เต็มใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอนของการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีการสร้าง ความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร หากลูกค้ารอนาน พนักงานจะต้องมาชี้แจงสาเหตุ หรือแนะนำลูกค้าให้ไปใช้บริการที่ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนานและเกิดความไม่พอใจ เมื่อถึงลำดับบริการให้พนักงาน กล่าวคำทักทาย ลูกค้า และทำธุรกรรมให้ลูกค้าด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อทำธุรกรรมเสร็จให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องของรายการอีกครั้ง พนักงานจะต้องยินดีให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน สบตาลูกค้า กล่าวทักทายพูดจาอย่างสุภาพอ่อนน้อม แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทที่ดี สร้างความเชื่อมั่น ให้กับลูกค้า มีความกระตือรือร้น มีความใส่ใจกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ ดูแลให้คำปรึกษา อธิบายข้อมูลและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าทุกท่านด้วยความจริงใจ ข้อมูลที่รับจากการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับประเด็นที่วิเคราะห์ ดังนี้

“คุณภาพการบริการคือ การบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ทำรายการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว” (แอน นามสมมุติ, 2561)

“คุณภาพการบริการคือ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และเกิดความประทับใจในการบริการ” (แจ๊ค นามสมมุติ, 2561)

“คุณภาพการบริการคือ พนักงานบริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีความสุภาพ นอบน้อม ทำให้เกิดความประทับใจ” (แซน นามสมมุติ, 2561)

“คุณภาพการบริการคือ การบริการรวดเร็ว อัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง เวลาไม่เข้าใจสามารถสอบถามได้ เต็มใจให้คำตอบ เวลาที่ลูกค้าไม่เข้าใจ ให้ข้อมูลปรึกษาได้ เจอที่อื่นก็ทักทายกัน” (สุ นามสมมุติ, 2561)

“คุณภาพการบริการ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจมากที่สุด เวลามารณาการพนักงานต้อง บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ. (หน้อย นามสมมุติ, 2561)

สภาพปัญหาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์

จากผลการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้าในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากกรณีวิเคราะห์ ดังนี้

1. ปัญหาด้านอัตรากำลัง

เนื่องจากธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นสาขาขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดราชบุรี มีลูกค้าหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน และลูกค้าทั่วไป มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสาขาที่มีพื้นที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกในการที่ลูกค้ามาใช้บริการ แต่จำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก จึงทำให้ลูกค้ารอคิวนาน ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับประเด็นที่วิเคราะห์ดังนี้

“...บางครั้งพนักงานไม่เพียงพอ เช่น มีพนักงานลาหยุด พนักงานออกทำตลาด Outbound จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้า เพราะพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า...” (แอน นามสมมุติ, 2561)

“... ในช่วงพักกลางวัน จะมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และช่วงสิ้นเดือนลูกค้าจะเยอะ ทำให้พนักงานบริการลูกค้าไม่ทัน จึงเกิดความล่าช้า...” (ยุ้ย นามสมมุติ, 2561)

“... สาขาศรีสุริยวงศ์ เป็นสาขาใหญ่ในจังหวัดราชบุรี และที่มีที่จอดรถสะดวก สบาย ลูกค้าจึงมาใช้บริการค่อนข้างเยอะ แต่จำนวนพนักงานที่มีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า...” (ออม นามสมมุติ, 2561)

2. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

พนักงานขาดความเชี่ยวชาญในบางผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ ใหม่ ๆ หรือบริการบางอย่างที่ไม่ค่อยมีลูกค้ามาใช้บริการ การให้คำแนะนำในเรื่องที่เฉพาะทาง เช่น เชื่คต่างประเทศ การโอนเงิน แลกเงินต่างประเทศ เป็นต้น ทำให้เวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการอาจเกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลหรือวิธีการปฏิบัติงานได้ ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“...ในบางทีมีลูกค้ามาทำธุรกรรมที่พนักงานยังไม่เคยทำมาก่อน เลยทำให้ต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลและทำรายการ เช่น ธุรกรรมเกี่ยวกับต่างประเทศ เชื่ค ต่างประเทศ โอนเงิน แลกเงิน ต่างประเทศ เป็นต้น” (เจนนาม สมมุติ, 2561)

“...ในบางครั้งธุรกรรมยาก ๆ ไม่เคยมีลูกค้ามาใช้บริการมาก่อน จะค่อนข้างใช้เวลานานกว่าปกติเพื่อทำรายการ” (แอนแอน นามสมมุติ, 2561)

3. ปัญหาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ

พบว่าปัญหาในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่จะพบปัญหาในการใช้เครื่องมือ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า บางครั้งเกิดปัญหาในการใช้เครื่องพิมพ์ เช่น เครื่องพิมพ์มีกระดาษติด พิมพ์ไม่ออก เกิดเหตุขัดข้องทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลทำให้การบริการล่าช้า ลูกค้าต้องรอนาน การให้บริการการทำธุรกรรมการฝาก การถอนเงินสดลูกค้าโดยผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งบางครั้งเกิดข้อผิดพลาดลูกค้าไม่ได้รับเงิน หรือยอดเงินไม่ตรง เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว ดังนั้นพนักงานจะต้องมีความรู้ สามารถชี้แจงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับลูกค้าได้

“...ปัญหาอุปกรณ์ในการบริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า เครื่องพิมพ์สลิปมีกระดาษติดบ่อยครั้ง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า” (น้ำ นามสมมุติ, 2561)

“...เครื่อง ATM หน้าสาขา มี 2 ตู้ ขอบขัดข้องบ่อย ทำให้เสียเวลาต้องไปถอนเงินที่ตู้อื่น” (สมชาย นามสมมุติ, 2561)

“...มีการช่วยกันสอดส่องดูแล เครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรือเมื่อพบปัญหาเราต้องรีบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว” (อู่ม นามสมมุติ, 2561)

“...บริการถูกต้อง แม่นยำ แต่อาจมีบางครั้งที่ซ้ำเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต” (สัมภาษณ์สมมติ, 2561)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์

จากผลการศึกษาคำให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธี ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้า ในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากการวิเคราะห์มี ดังนี้

1. มีนโยบายการประชุมผู้บริหาร เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นเข้ามาคุยกัน สร้างบรรทัดฐานหรือข้อสรุปให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของสาขาเป็นอย่างดี ผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าหน่วยงานต้องคอยควบคุมการทำงานของพนักงาน นำปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการที่เกิดขึ้นในแต่ละ วันมาพูดคุยหาวิธีแก้ปัญหาวางแผนการจัดการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เช่น ปัญหาจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมากทำให้ลูกค้ารอคิวนาน เป็นต้น ซึ่งจุดนี้เป็นจุดที่สำคัญ เพราะการบริการที่รวดเร็วเป็นจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดและสำคัญ ถ้าบริหารจัดการได้ไม่ดีลูกค้าอาจไม่กลับมาใช้บริการที่สาขาอีก ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“...มีการวางแผนการทำงานก่อนทุกครั้ง เมื่อหลังทำงานเสร็จในแต่ละวันต้องมีการพูดคุย ทบทวนการปฏิบัติงานในแต่ละวัน” (หญิง นาม สมมติ, 2561)

...การบริการบางครั้งต้องเจอกับปัญหาต่างๆ ซึ่งเราต้องพร้อมที่จะรับปัญหาและแก้ไข ปัญหา ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีของ หัวหน้างาน ในการคอยควบคุมดูแลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีการเอาปัญหามาพูดคุยกัน เพื่อเป็นการหาวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน เมื่อปัญหาแบบเดิมเกิดขึ้นอีกจะได้รู้วิธีแก้ปัญหหรือรับมือกับปัญหาได้ อย่างดีและถูกต้อง...(ตุ๊ก นามสมมติ, 2561)

...หัวหน้างานต้องมีการคอยดูแล คอยควบคุม คอยสนับสนุน ลูกน้อง ในเวลาที่เกิด ปัญหาต่าง ๆ เช่น ลูกค้าเยอะ รอคิวนาน มี การช่วยนับเงินก่อนเพื่อเวลาถึงคิวจะได้ ทำรายการได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในธุรกรรมที่ลูกค้าต้องการทำ เพื่อไม่ให้ เสียเวลารอนานหากลูกค้าเตรียมมาไม่ครบ...(กีฟ นามสมมติ, 2561)

2. สร้างนโยบายเรื่องการต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจจะมีขั้นตอนการให้บริการ Greeting พนักงานทุกคนต้องมีจิตใจให้บริการ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทที่ดี กล่าวทักทายพูดจาสุภาพอ่อนน้อม สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เอาใจเขามาใส่ใจ เรายังมีความกระตือรือร้น ให้ความใส่ใจกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“...พนักงานทุกคนต้อง มีจิตใจให้บริการ บริการ ด้วยใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา บริการลูกค้า เหมือนเวลาที่เรไปใช้บริการที่อื่น เราอยากได้รับบริการอย่างไรก็ควรจะบริการกับ ลูกค้าแบบนั้น ต้องสร้างความเชื่อมั่น สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า” (แชร้ นามสมมุติ, 2561)

“...การบริการที่มีคุณภาพมีความจำเป็นที่พนักงานทุกคนจะต้องมี จิตใจให้บริการ เข้าใจ ทั้งฝ่ายผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ มีความ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจในการบริการ และมีความพร้อมในการบริการ ตลอดเวลา” (คเนน นามสมมุติ, 2561)

“...พนักงานต้องใส่ใจในการบริการ รักในการบริการ มีความพร้อม ในทุกด้าน เช่น เสื้อผ้า ต้องสะอาดเรียบร้อย พูดจาสุภาพอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้น” (พงษ์ นามสมมุติ, 2561)

“...การบริการลูกค้าต้องแสดงถึงความเป็นมิตรกับลูกค้า เพื่อให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจ มากที่สุด” (อรทัย นามสมมุติ, 2561)

“...บริการด้วยใจ พร้อมรับกับปัญหาทุกอย่างที่จะเกิดขึ้นใน สถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยรอยยิ้ม” (แมว นามสมมุติ, 2561)

3. มีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสาขาอย่างสม่ำเสมอ เพราะพนักงาน สาขาเป็นส่วนที่สำคัญ เป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พบกับลูกค้ามากมายหลายคน ดังนั้นจึงต้อง มีความพร้อม ในการให้บริการอยู่เสมอ มีความรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างแท้จริง พร้อมทั้ง จะให้ คำปรึกษา คำแนะนำให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้อง มีการสอวัตผลในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูล หลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“...ธนาคารต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องของ การใช้ระบบงาน ความรู้ ของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ออกมาใหม่ เพื่อให้ พนักงานได้มีความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง” (มต นามสมมุติ, 2561)

“...พนักงานควรมีการพัฒนาตัวเองด้วยการไปอบรมและ ศึกษาข้อมูลที่เข้ามาใหม่ ๆ อยู่ เสมอ” (มิ่ง นามสมมุติ, 2561)

“...ควรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ มีการจัดอบรมต่าง ๆ พนักงานทุกคน ก็ควรที่จะหมั่นศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ ที่ เกี่ยวกับงานที่เราทำเพื่อที่จะได้มีความรู้ที่ทันสมัย รวดเร็ว และ พร้อมที่จะให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว” (แอน นามสมมุติ, 2561)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคำให้ความหมาย ที่มาของความหมายของการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

โดยเป็นการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเอง ประสบมา โดยใช้ฐานความคิดว่ามนุษย์จะรู้ดีในเรื่องที่ตนเองมีประสบการณ์มาก่อน ประสบการณ์ ของบุคคลคืออะไร และบุคคลนั้นให้ความหมายต่อโลกและประสบการณ์ของเขาอย่างไร (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุล, 2553) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกวิธีปรากฏการณ์วิทยาเพื่อค้นหาประเด็นปัญหาและการให้ ความหมายจาก ประสบการณ์ตรงของบุคคลผู้ให้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อให้บุคคลได้ ถ่ายทอดสิ่งที่ได้ ประสบมา ความรู้สึกนึกคิด การให้ความหมายต่าง ๆ และนำมาตีความวิเคราะห์มุ่งหาความหมาย ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์นั้น สามารถสรุปผลการศึกษาคำวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขา ศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี พบว่า

1.1 พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า เนื่องจากสาขาศรีสุริยวงศ์ เป็น สาขาขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ใจกลางเมืองราชบุรี มีลูกค้าหน่วยงานราชการ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และลูกค้าอื่นๆ มาใช้บริการจำนวนมาก ส่วนหนึ่งเป็นเพราะว่า สาขาศรีสุริยวงศ์ มีพื้นที่ในการจอดรถ สะดวกสบาย แต่จำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอ เช่น บางเวลาที่พนักงาน ลาหยุด หรือมีการออกไป ทำการตลาดข้างนอก หรือช่วงต้นเดือน ปลายเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จะมีพนักงาน

ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า และอาจทำให้ลูกค้าต้องรอใช้บริการเป็นเวลานาน เกิดการร้องเรียน การให้บริการของธนาคาร

1.2 ธนาคารมีผลิตภัณฑ์เป็นจำนวนมาก ซึ่งพนักงานขาดความเชี่ยวชาญในบางผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือบางบริการที่ไม่ค่อยมีลูกค้ามาใช้บริการ การให้คำแนะนำในเรื่องที่เฉพาะทาง เช่น โอนเงิน การแลกเปลี่ยนต่างประเทศ การซื้อขายกองทุน หุ้นกู้ แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต จึงทำให้เวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการอาจเกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลหรือวิธีการปฏิบัติงานได้

1.3 ปัญหาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่า ปัญหาในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ ส่วนใหญ่จะพบปัญหาในการใช้เครื่องมือ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในธนาคาร บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า เกิดปัญหาในการใช้เครื่องพิมพ์ เช่น เครื่องพิมพ์มีกระดาษติด พิมพ์ไม่ออก เกิดเหตุขัดข้องทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลทำให้การบริการล่าช้า ลูกค้าต้องรอนาน การให้บริการการทำธุรกรรมการฝาก การถอนเงินสดลูกค้าโดยผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ซึ่งบางครั้งเกิดข้อผิดพลาดลูกค้าไม่ได้รับเงิน หรือยอดเงินไม่ตรง เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว ดังนั้นพนักงานจะต้องมีความรู้ สามารถชี้แจงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับลูกค้าได้

2. แนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

จากผลการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การศึกษาตามความเข้าใจความคิดของพนักงานและลูกค้า ในการให้ความหมายจากประสบการณ์ตรงของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการให้ความหมายจากการวิเคราะห์หมีดังนี้

2.1 นโยบายการประชุมผู้บริหาร เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นเข้ามาคุยกัน เพื่อสร้างบรรทัดฐานหรือข้อสรุปให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของสาขาเป็นอย่างดี ผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าหน่วยงานต้องคอยควบคุมการทำงานของพนักงาน นำปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการที่เกิดขึ้นในแต่ละ วันมาพูดคุยเพื่อหาวิธีแก้ปัญหา วางแผนการจัดการเพื่อให้ไม่เกิดปัญหาซ้ำ เช่น ปัญหาจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมากทำให้ลูกค้ารอคิวนาน เป็นต้น ซึ่งจุดนี้เป็นจุดที่สำคัญ เพราะการบริการที่รวดเร็วเป็นจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดและสำคัญ ถ้าบริหารจัดการได้ไม่ดีลูกค้าอาจไม่กลับมาใช้บริการที่สาขาอีก

2.2 สร้างนโยบายเรื่องการต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ Meeter/ Greeter คอยให้การต้อนรับ แนะนำ ช่วยเหลือ สร้างบริการที่แตกต่างในแต่ละกลุ่มลูกค้า

และอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อธุรกิจกับสาขา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรักและผูกพันกับธนาคาร แนะนำให้ลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการทำธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคาร สร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และค้นหาความต้องการเบื้องต้นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2.3 พัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการอบรม การสอบวัดผลการเรียนรู้ในแต่ละผลิตภัณฑ์ เพื่อให้พนักงานของธนาคารได้มีความรู้ และความเข้าใจ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ได้อย่างถ่องแท้ เพื่อให้พนักงานทุกคนในสาขาสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

การอภิปรายผล

สภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรีพบว่า ปัญหาในการให้บริการพนักงานธนาคารมีการบริการอย่างเสมอภาค บริการตามระเบียบของธนาคาร และครบทุกจุดให้บริการ แต่บางครั้งปัญหาในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า ไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ รอคิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า และปัญหาในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการถูกต้อง แม่นยำ แต่อาจมีบางครั้งที่ช้าเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือเครื่องมือที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางเยาว์เปี่ยมธนสมบัติ (2555) รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์ (2555) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี พบว่า ธนาคารกรุงเทพ สาขาราชบุรียังมีการบริการลูกค้าที่ยังไม่เสมอภาคกันอยู่ พนักงานมักจะมุ่งเน้นการบริการที่ดีไปที่ลูกค้ารายใหญ่ รายกลางเพื่อสร้างความคุ้นเคย ทำให้มีผลในการต่อยอดการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ต่อไป

แนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี พบว่าธนาคารควรปรับเปลี่ยนเครื่องเอทีเอ็มเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ โครงการบริการจัดการความรู้ โครงการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โครงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและมั่นใจในความถูกต้องในการบริการของธนาคาร แนวทางในการพัฒนาการใช้เครื่องมือในการให้บริการควรปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรมีการตรวจเช็คสภาพเครื่องมือในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่เกิดปัญหาในการใช้เครื่องมือในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

และให้บริการลูกค้าต่อเนื่องจนจบสิ้นกระบวนการบริการ โดยไม่มีการหยุดพัก รวมทั้งปรับปรุงการให้บริการให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่มีความผิดพลาดทุกครั้งที่ใช้บริการ มีชุดพนักงานที่เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงการเป็นตัวแทนขององค์กร มีความรวดเร็วของการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า และข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น มีการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคาร มีการแสดงข้อความที่สื่อถึงการให้บริการ โดยยึดลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการของธนาคารต่อไปและสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภิญญา สติธีรานนท์ (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักน่านาเหนือ พบว่าผู้บริการให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด และให้ความสำคัญในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าน้อยที่สุด ความภักดีของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมบอกรับมากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านทัศนคติที่มีต่อความอ่อนไหวต่อราคาน้อยที่สุด ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการโดยรวม ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยอาจจะพัฒนาระบบงานให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้คล่องตัวขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ หรือลดขั้นตอนการธุรกรรมโดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์ม เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เพียงแต่แสดงบัตรประชาชนกับผู้ให้บริการก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่ามีการให้บริการอย่างเสมอภาค และปฏิบัติงานตามระเบียบของธนาคาร แต่บางครั้งปัญหาในการให้บริการเกิดจากเหตุขัดข้องในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการลูกค้า และปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ คือสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ปัญหาการให้บริการทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารขัดข้องบ่อย ปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ รอคิวนาน ระยะเวลาในการบริการล่าช้า ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญและนำปัญหาดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของธนาคารต่อไป

2. จากผลการวิจัยแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ภาพรวม พบว่า วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการ ธนาคารควรมีการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร และด้านความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการใช้เครื่องมือ ในการให้บริการ ดังนั้นธนาคารควรนำข้อมูลจากผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานให้เป็นระบบมากขึ้น และนำไปปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการตลอดจนจัดประชุมชี้แจงให้กับพนักงานและผู้ให้บริการได้รับทราบถึงระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติของธนาคารต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นำปัญหาดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการครบวงจรของธนาคารต่อไป
2. การศึกษาเป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในสาขาอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลของแต่ละสาขาไปปรับใช้สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสาขานั้น ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
3. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในหัวข้ออื่นที่เป็นองค์ประกอบในการที่จะทำให้ธนาคารมีการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- เพ็ญภิษา สลิตธีรานนท์. (2555). “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เอี่ยมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์. (2555). “การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โหมยงค์ ทองกนกสินศิริ. (2548). “ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุล. (2553). ญาณวิทยาในการศึกษานโยบายสาธารณะ : กระบวนทรรศน์ปฏิฐานนิยม ปฏิฐานนิยมยุคหลังและทฤษฎีวิพากษ์. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 18(2): 171-198.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2550). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2550). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จินตนา บุญบังการ. (2554). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑาทิพย์ นิตธารากุล. (2556). “กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชวน พรหมเจดีย์. (2555). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ช่อทิพย์ สิริรัตนพล. (2551). “คุณภาพการให้บริการในทัศนะของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2550). คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดทำเนื้องานฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

- ชูชัย สมितिไกร. (2556). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัชชา จงอาษา. (2552). “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้ โลตัส ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทันดร ณะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). **ความสำคัญของสถาบันการเงินที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ**. เข้าถึงเมื่อ 3 มกราคม 2562. เข้าถึงได้จาก <https://bit.ly/31ma2Ak>
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. (2560). **รายงานประจำปี 2559**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์ (2554). **จัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพอย่าง Training Officer มืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นงเยาว์ เปี่ยมธนสมบัติ. (2555). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- น้อย ศิริโชติ. (2552). **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2552). **คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พีไลวรรณ อินทรักษา. (2550). “การดำเนินงานในส่วนงานการฝึกอบรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิสิทธิ์พิพัฒน์ โภคากุล. (2559). **ระบบการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน**. เข้าถึงเมื่อ 3 มกราคม 2562. เข้าถึงได้จาก <http://www.ftpi.or.th/2015/182>
- รัศรินทร์ จันศรีวิริยะ. (2557). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามหาบุญครองเซ็นเตอร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรพัชร ชุมวรฐายี. (2557). “อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- วราพร เนตะคำ. (2555). “แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาสนา ศรีเมืองกาญจนา. (2557). “การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิโรจน์ ลักขณาอดิศร. (2550). การเรียนรู้ตามหลักการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน. เข้าถึงเมื่อ 3 มกราคม 2562. เข้าถึงได้จาก <http://www.se-edlearning.com/>
- วิจิตร อวาทกุล. (2550). **การฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2554). **พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2554). **คุณภาพการในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: ดวงกมล
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2554). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2551). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วุฒิพงษ์ ฤายะพิงค์. (2553). **สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2553). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2552). **เอกสารการบรรยายกระบวนวิชา EA 733 การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิริลักษณ์ วงศ์กวีวิทย์. (2552). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาตราง จังหวัดตราง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุจิตรา ข่านวิทย์กรณ์. (2553). **ภาคบริการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

- อภิวัฒน์ จันกัน. (2553). “ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในจังหวัดลำปางกับ ตราสินค้าธนาคารกรุงไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อมรา ผูกบุญเขต. (2554). **การบริการ**. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ สกุลสัญชาติไทย. (2553). “การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ภาษาอังกฤษ

- Colaizzi, P. F. (1978). Existential Phenomenological Alternatives for Psychology. In S. V. Ronald and M. King (Eds.), **Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology**. New York: Oxford University Press.
- George, J. M., and Jones, G. R. (2008). **Organizational Behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington Books.
- James, A. F., and Fitzsimmons, M. J. (2001). **Service Management Operations, Strategy and Information Technology**. London: McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York Mc Graw-Hill.
- Moran, D. (2005). **Edmund Husserl: Founder of Phenomenology**. Cambridge: Polity Press.
- Parasuraman, A., Zeitham, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1): 12-40.
- Secord, P. F., and Backman, C. W. (1991). **Social Psychology**. New York: McGraw-Hill
- Streubert, H. J., and Carpenter, D. R. (2007). **Qualitative Research in Nursing**. 4th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล พรนรินทร์ ลิ้มฐาสีทธิ์สกุล
วัน เดือน ปี เกิด 30 กันยายน 2533
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี
ที่อยู่ปัจจุบัน 10/13 ถนนหน้าสถานีรถไฟ ตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
70110

