

การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry)

เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี

จังหวัดอุดรธานี

Implementation of Appreciative Inquiry to Increase Customer

Satisfaction: A Case Study of Krungthai Bank CO.,

Udon Thani Branch, Udon Thani Province

ศิริรัตน์ ตั้งไผ่คุณธรรม (Sirirat Tangphikunatam)*

อัจฉริยะ อุปการกุล (Adchariya Auppakarakul)**

บทคัดย่อ

การศึกษากการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันและค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของพนักงานและลูกค้าในการมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี และเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า การดำเนินการศึกษาในแต่ละขั้นตอนได้ใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 1. ขั้นตอนค้นหา 2. ขั้นตอนความฝัน 3. ขั้นตอนการออกแบบ 4. ขั้นตอนเริ่มต้นทำ เพื่อค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 32 คนและพนักงานจำนวน 18 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาจุดร่วม จุดโดดเด่นแต่ละกรณีศึกษา นำผลที่ได้มาวิเคราะห์

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประมวลผลหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี

ผลการศึกษาทำให้ได้แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการ
บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งสิ้น 6 โครงการ 1) โครงการยกระดับ
คุณภาพการบริการ 2) โครงการ Morning Talk Twin 3) โครงการ Super Fast 4)
โครงการกล่องรับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ 5) โครงการ คิดดี ทำ
ดี พุดดี 6) โครงการ Teller Note หลังจากที่ได้นำโครงการมาใช้ ในเดือนมีนาคม
ถึงมิถุนายนพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี
เพิ่มขึ้นจาก 3.35 คะแนน เป็น 4.22 คะแนน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการ
พัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ ได้

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก, การเพิ่มความพึงพอใจ

ABSTRACT

This study used appreciative inquiry to enhance customer satisfaction in a case study at Krung Thai Bank Public Company Limited, Udon Thani Branch. It was qualitative research. The objectives were to study the current situation and the positive experience of employees and customers and to improve the quality of service. The research applied the 4Ds of AI consisting of 1. Discover method, 2. Dream method 3. Design method and 4. Destiny method to find out a positive experience for employees and customers at the branch counter services of Krung Thai Bank, Udon Thani Branch. The processes began with 32 customer and 18 staff interviews. Then, data was analyzed to find common experiences and unique experiences. The results were analyzed for the development and improvement of the process to increase customer satisfaction with Krung Thai Bank, Udon Thani Branch.

The study has developed and the quality of service improved by creating 6 Projects: 1) The quality of the service, 2) The Morning Talk Twin,

3) The Super Fast, 4) projects to get feedback to improve the quality of service, 5) a project about thinkingwell, doingwell, and talking well and 6) The Teller Note. The projects were implemented from March to June and met the satisfaction of customers of Krung Thai Bank, Udon Thani Branch. This increased from 3.35 marks to 4.22 marks and reached the target. In addition, it can be a guide to improving service quality of other Krung Thai Bank branches.

Keywords: Appreciative Inquiry, Increased satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ของไทยแต่ละแห่งมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้ธนาคารแต่ละแห่งจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้เมื่อภาคการเงินของประเทศเปิดกว้างสำหรับธนาคารต่างชาติ การเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารในรูปแบบการบริการที่หลากหลายแก่ลูกค้ามากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จึงต้องตระหนักถึงการบริหารงานที่ต้องเหนือกว่าคู่แข่งในด้านต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้นกว่าเดิมและหาแนวทางในการปรับรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการของธนาคารให้สามารถแข่งขันได้

ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ และมีผลการดำเนินงานในระดับที่ดีต่อเนื่องแต่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ธนาคารกรุงไทยต้องปรับกระบวนการธุรกิจใหม่เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการตามเป้าหมายขององค์กร เช่น การลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ มีมาตรฐานการบริการที่สูงขึ้นและความสำเร็จที่มากขึ้น ซึ่งการที่ธนาคารจะบรรลุเป้าหมายด้านผลงานได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า ที่ให้ความไว้วางใจใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารจึงมีความสำคัญมากเพื่อให้การดำเนินการขององค์กรสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก

เนื่องจากผู้วิจัย เป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี จึงมีความสนใจที่จะศึกษา การประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี ในด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในการรับบริการ อาคาร และสถานที่ ค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของพนักงานและลูกค้าในการมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี และเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในการเพิ่มความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี ให้มีมาตรฐานในด้านคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจได้อย่างเต็มที่ การสร้างการทำงานของพนักงานเป็นทีมและการบริการด้วยใจ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางให้แก่สาขาอื่นๆ ของธนาคารกรุงไทย เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษากการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เป็นการประยุกต์ใช้คำถามเชิงบวกโดยการค้นหาประสบการณ์ที่ประทับใจที่สุดจากการทำงานของพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี และใช้การวิเคราะห์สี่ข้ออาร์ (SOAR Analysis) เป็นการวิเคราะห์ 4 ด้านคือ จุดแข็ง (Strengths) โอกาส (Opportunities) แรงบันดาลใจ (Aspirations) และ ผลลัพธ์ (Results) ร่วมกับกระบวนการสุนทรียสาธกเป็นแนวทางในการศึกษา และสรุปผลดำเนินการโดยใช้แนวทางการประเมินผล 4 ระดับของเคิร์คแพทริค (Kirkpatrick's Four Levels of Evaluation) (อำนาจ วัตจินดา, 2554) คือ 1. การประเมินปฏิบัติการ เพื่อรับรู้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิบัติการอย่างไรต่อการจัดฝึกอบรมหรือโครงการ 2. การประเมินการเรียนรู้ เพื่อวัดว่าผู้รับการอบรมได้มีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ

หรือมีทัศนคติ อันพึงประสงค์หรือไม่ 3. การประเมินพฤติกรรม เพื่อประเมินผลว่าผู้รับการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงหรือไม่ และ 4. การประเมินผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่า การอบรมแต่ละครั้ง ส่งผลดีอย่างไรต่อองค์กรบ้าง (อัจฉริยะ อุปการกุล, 2553)

ขอบเขตด้านเวลา

รวบรวมเก็บข้อมูลและวัดผลการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม 2555 ถึงเดือนมิถุนายน 2555

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่สัมภาษณ์ ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนรวม 50 คน ประกอบด้วย ลูกค้ำที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์จำนวน 32 ราย ประกอบด้วย ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานีและพนักงานธนาคารกรุงไทย จำนวน 18 ราย ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานเขตอุดรธานี 1 ราย ผู้จัดการสาขาอาวุโส 1 ราย เจ้าหน้าที่ธนาคาร 15 ราย พนักงานรักษาความปลอดภัย 1 ราย

การศึกษาการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มี 4 ขั้นตอน (Coopperrider D.L. et al., 1999 อ้างถึงใน ภิญญ รัตนาพันธุ์, 2553) ดังนี้

(1) การค้นหา (Discovery) เป็นขั้นตอนแรกในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดที่ลูกค้ำมาใช้บริการ ประทับใจในการมารับบริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี และประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดของพนักงานกรุงไทย สาขาอุดรธานี แล้วค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) โดยการใช้เครื่องมือสออาร์ (SOAR Analysis) ช่วยวิเคราะห์ค้นหาจุดแข็งขององค์กรและค้นหาโอกาสจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

การออกแบบสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามเชิงบวกโดยมีวิธีการสร้างคำถามจากการศึกษาตัวอย่างคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างคำถาม รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก โดยจัดทำแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับลูกค้ำที่มาใช้บริการและแบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน ดังนี้

แบบสัมภาษณ์สำหรับ ลูกค้า

1.คำถามเพื่อค้นหาประสบการณ์ด้านบวกในการเริ่มมาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์

- 1) ประทับใจในจุดใดของการบริการหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารที่เป็นเหตุให้คุณเริ่ม/เปลี่ยนมาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยสาขาอุดรธานี
- 2) ตั้งแต่เริ่มใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์กับพนักงานที่ธนาคารกรุงไทยสาขาอุดรธานีแล้ว มีเหตุการณ์ไหนที่ทำให้คุณประทับใจบ้าง

2.คำถามเพื่อค้นหาเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ประทับใจ

- 1) เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ท่านใดที่คุณรู้สึกประทับใจ และประทับใจพนักงานท่านนั้นอย่างไร
- 2) ถ้าให้แนะนำคนอื่น ๆ ถึงการใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยสาขาอุดรธานี คุณอยากจะบอกคนอื่น ๆ ว่าอย่างไร

3.คำถามเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

- 1) ถ้าธนาคารให้คุณเสนอแนะเกี่ยวกับบริการหน้าเคาน์เตอร์เพื่อนำข้อเสนอที่คุณเสนอในครั้งต่อไปใช้ คุณจะเสนออะไร

แบบคำถามสำหรับสัมภาษณ์พนักงาน

1.คำถามเพื่อค้นหาประสบการณ์ด้านบวกในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน

- 1) ตั้งแต่ทำงานมาที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี มีครั้งไหนที่คุณรู้สึกประทับใจมากที่สุด
- 2) แรงจูงใจในการทำงานของคุณคืออะไร

2.คำถามเพื่อค้นหาสิ่งคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อลูกค้าที่มารับบริการและจุดเด่นของธนาคารกรุงไทยสาขาอุดรธานี

- 1) คุณคิดว่า ปัจจัยใดที่ทำให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการจากธนาคาร
- 2) จุดเด่นที่สุดของสาขาหรือข้อดีที่สาขามีมากกว่าที่อื่นที่ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการคืออะไร

3. คำถามเพื่อให้ได้แนวทางในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานในสาขาและเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี

1) คุณมีส่วนร่วมกับความสำเร็จของสาขา (ในการนำสาขาไปสูเป้าหมาย) ได้โดยวิธีใดบ้าง

2) สิ่งที่คุณอยากให้สาขามีหรือความใฝ่ฝันที่อยากจะมีในสาขา คืออะไร (ฝันอยากให้เป็นแบบไหน)

(2) การวาดฝัน (Dream) เป็นการคิดสรรรวบรวมประสบการณ์ที่ประทับใจของลูกค้าและพนักงานที่ได้จากการค้นหา มาพิจารณาร่วมกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ เพื่อวาดฝันถึงคุณลักษณะของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ต้องการให้เป็น ซึ่งทำให้ลูกค้าและพนักงานของธนาคารได้มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบคุณภาพการบริการของธนาคาร และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการที่ธนาคาร

(3) การออกแบบ (Design) นำปัจจัยที่เป็นจุดเด่นของประสบการณ์ที่ลูกค้าประทับใจเมื่อมาใช้บริการ วิเคราะห์ว่าจุดร่วมของสิ่งที่ค้นพบ รวบรวมจัดทำเป็นข้อมูลความถี่ความพึงพอใจในบริการธนาคารที่พึงประสงค์ เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น โดยพิจารณาจากพนักงานและลูกค้าที่มีความคิดเห็นแต่ละข้อตรงกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปจากผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด 50 คน หรือ 20 เปอร์เซ็นต์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นตรงกันน้อยกว่า 10 คนลงมาจากผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด 50 คนหรือน้อยกว่า 20 เปอร์เซ็นต์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น แล้วพิจารณาทรัพยากรของสาขาที่มีจุดเด่นในการให้บริการ เช่น อาคาร สถานที่ ตลอดจนพนักงานในสาขาที่มีความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง และดึงศักยภาพเหล่านั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อวางแผนพัฒนาคุณภาพในการบริการของธนาคารกรุงไทยต่อไป

(4) ดำเนินการเริ่มต้นทำ (Destiny) นำแผนมาปฏิบัติจริงโดยการกำหนดโครงการในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า โดยการมอบหมายงานและพิจารณาจากความสามารถ

ของพนักงานแต่ละคน คุณลักษณะเฉพาะตัว ที่มีข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์ เป็นการค้นพบ (Discovery) แล้วขยายไปสู่พนักงานคนอื่นที่รับผิดชอบในตำแหน่งเดียวกัน เพราะเป็นการมอบหมายในสิ่งที่พนักงานทำอยู่แล้ว ให้เป็นระบบยิ่งขึ้น และเป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกอยากมีส่วนร่วมกับการพัฒนาองค์กรหรือสาขา และเป็นการกระตุ้นพนักงานคนอื่น ๆ อยากรที่จะนำเสนอเรื่องราวดี ๆ ของตนเองด้วย ทำให้เกิดกระบวนการค้นหา เพื่อหาจุดร่วมมาพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์สออาร์ของธนาคาร(ดังแสดงในตารางที่ 1) พบว่า

1. จุดแข็งของธนาคาร คือ เป็นสาขาที่มีอาคารขนาดใหญ่ กว้างขวาง มีที่จอดรถจำนวนมาก และมีฐานลูกค้าจำนวนมาก ทั้งลูกค้าทั่วไป หน่วยงานราชการต่างๆ รวมถึงเป็นสาขาที่ตั้งร่วมกับสำนักงานเขต ทำให้การติดต่องานรวดเร็ว

2. โอกาสการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่หลากหลาย ความต้องการใช้บริการทางการเงินของประชาชนและนโยบายจากรัฐบาล ในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ดีขึ้น

3. สิ่งที่ต้องการจะเป็น คือ การเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า ทั้งด้าน บริษัท นวัตกรรม การรับผิดชอบต่อสังคม การบริการและการทำงานเป็นทีมเวิร์ค เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดี

4. ผลลัพธ์ที่ต้องการจะเห็น คือ ลูกค้าประทับใจในการมาใช้บริการที่ธนาคารและบอกต่อถึงความประทับใจไปยังผู้อื่น ไม่มีการร้องเรียนผ่านสายด่วน 1551 ในเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2555 จากเดิมในเดือน ม.ค. - มี.ค. 2555 มีการร้องเรียนจำนวน 1 ราย และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการของสาขาเพิ่มขึ้น จากมาตรฐานแกลลียอบ เวิร์ดคลาส 3.35 คะแนน ในเดือนมกราคม - มีนาคม 2555 เป็น 4.22 คะแนน ในเดือน เม.ย - มิ.ย. 2555 (คะแนนแกลลียอบ เวิร์ดคลาส

คือ คะแนนที่ได้จากบริษัทตัวแทนโทรสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารสาขา จำนวน 5 รายต่อ 1 วัน)

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้า สามารถสรุปความพึงพอใจในบริการธนาคารที่พึงประสงค์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี แบ่งเป็น ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นได้ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ความพึงพอใจในบริการธนาคารที่พึงประสงค์ ได้ข้อสรุปเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรม คือ การบริการที่ดี สะดวก ยิ้มแย้ม แจ่มใส รวดเร็วการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน เช่น การช่วยกดคิว การเขียนสลิปให้การบริการที่เป็นกันเองของพนักงาน

2) ด้านทักษะความรู้ในงาน มีการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารและกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง หากมีข้อสงสัย อาจปรึกษาหัวหน้างานให้คำปรึกษา เมื่อลูกค้าสอบถามสามารถให้คำตอบที่ถูกต้องแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

3) ด้านทักษะการสื่อสาร การติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดีทำให้การทำงานราบรื่น และการพูดจาไพเราะ ทักทายลูกค้า ด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร มีหางเสียง สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

4) ด้านทักษะการบริหารงาน การวางนโยบายจากผู้บริหารสู่ผู้จัดการสาขา และพนักงานในสาขา ให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันและมีการวางแผนการทำงานที่ดี สามารถสนองนโยบายที่ได้รับมา

5) ด้านอาคาร สถานที่ กว้างขวาง สะอาด มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย มีน้ำดื่ม มีห้องน้ำบริการ ที่นั่งรอคิวเพียงพอ ที่จอดรถกว้างขวาง สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ความพึงพอใจในบริการธนาคารที่พึงประสงค์ ได้ข้อสรุปเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติให้มีความอ่อนน้อม ความซื่อสัตย์ การบริการที่เท่าเทียมกันแก่ลูกค้าทุกคน นำมาซึ่งความไว้วางใจและสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

2) ด้านทักษะความรู้ในงาน ความชำนาญงานช่วยให้ระยะเวลาในการบริการลดลง ต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานและการฝึกฝนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านทักษะการสื่อสาร พนักงานมีความสามารถในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ดี ทั้ง ลูกค้า และระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4) ด้านทักษะการบริหารงาน มีการวางแผนการทำงานที่ดี เช่น การวางแผนการเดินทางและกำลังคนในสาขาให้เหมาะสม

แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี สรุปปัจจัยที่เป็นจุดรวม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดรวม สำหรับแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ได้ข้อสรุปเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาด้านพฤติกรรม การทำงานเป็นทีม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สร้างความสามัคคีในที่ทำงาน มีการอยู่ด้วยกันแบบพี่น้อง มีน้ำใจต่อกัน

2) การพัฒนาด้านทักษะความรู้ในงาน ธนาคารต้องจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เช่น มีการสอนโปรแกรมการคำนวณดอกเบี้ย

3) การพัฒนาด้านทักษะการสื่อสาร พนักงานต้องปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อให้มีทักษะด้านการสื่อสาร การพูดจาที่ไพเราะ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

4) การพัฒนาด้านทักษะการบริหารงาน ผู้บริหารหน่วยงานต้องประชุมมอบนโยบายให้แนวทางในการบริหารงาน และรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ข้อสรุปเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาด้านทักษะความรู้ในงาน ธนาคารควรจัดให้มีการหมุนเวียนงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้หลากหลาย โดยมีครูพี่เลี้ยงช่วยสอนในการทำงานและเป็นการฝึกฝนพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนอัตรากำลังได้

2) การพัฒนาด้านทักษะการบริหารงาน เป็นการวางแผนการทำงานที่เป็นขั้นตอนและสามารถตอบสนองนโยบายได้ โดยการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

จากการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานและลูกค้าในการมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี ผู้ศึกษาได้นำจุดแข็งและโอกาสที่ได้จากการวิเคราะห์สออาร์ และปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้า โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก ซึ่งได้โครงการแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า 6 โครงการ ดังนี้

1. ชื่อโครงการ “ยกระดับคุณภาพการบริการ”

ธนาคารควรจัดฝึกอบรม เกี่ยวกับ คุณลักษณะการบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีความเอาใจใส่ลูกค้า เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานในหน่วยงาน จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ จำนวน 2 กิจกรรม ดังนี้

1. การดูวิดีโอ เกี่ยวกับงานด้านบริการถึงลักษณะที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะการพูดจา การแต่งกาย และมีกรอภิปรายเป็นกลุ่มย่อย เพื่อศึกษาเนื้อหาข้อมูลในวิดีโอ มาเปรียบเทียบกับการทำงานด้านบริการในปัจจุบัน และสรุปผลเป็นแนวทางในการให้บริการที่ดี

2. การสร้างคำขวัญภายในสาขา เพื่อเป็นการปลุกใจในการทำงาน

“KTb FIRST บริการเป็นเลิศ เพิ่มความประทับใจ บริการห่วงใย ไว้ใจอุดรธานี”

การดำเนินโครงการ: โครงการอยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บังคับบัญชา

2. ชื่อโครงการ “Morning Talk Twin”

การสื่อสารข้อมูลข่าวสารในองค์กรมีความสำคัญ และการฝึกให้พนักงานภายในสาขามีความสามารถด้านทักษะการสื่อสารที่ดี จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ กิจกรรม ดังนี้

ปัจจุบันมีการประชุมตอนเช้า แต่จะมีเฉพาะรองผู้จัดการเป็นผู้สื่อสารเพียงคนเดียว ดังนั้น ควรมีการจับคู่พนักงานทั้งทางด้านสินเชื่อและทางด้านบัญชี เพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของธนาคาร มาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแก่พนักงานภายในสาขาและเป็นการฝึกฝนทักษะการพูดของพนักงาน โดยการพูด 1 คู่ ต่อวันในทุกๆ วัน

ดำเนินโครงการ: มิถุนายน 2555

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิบัติการ พนักงานให้ความร่วมมือดี และการประเมินการเรียนรู้ พนักงานสามารถเพิ่มทักษะการสื่อสารระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้ดีมากขึ้น มีความเข้าใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ มากขึ้น

3. ชื่อโครงการ “Super Fast”

ถ้าหากมีรายการถอนเกิน 200,000 บาท เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องเดินไปเรียกเจ้าหน้าที่อาวุโสมาอนุมัติการทำรายการ ซึ่งจะมีเวลาที่สูญเสียในการเดินทาง จึงมีการติดตั้งเครื่องบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการลูกค้า เมื่อต้องการเรียกเชิญเจ้าหน้าที่อาวุโสมาอนุมัติรายการถอนเกิน 200,000 บาท ใช้การกดเครื่องที่ติดตั้งหน้าเคาน์เตอร์บริการลูกค้า เสียงริงจะดึงบริเวณเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อมาอนุมัติรายการ สร้างความสะดวก รวดเร็วในการบริการยิ่งขึ้น

ดำเนินโครงการ: มีนาคม - มิถุนายน 2555

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิบัติการ พนักงานให้ความร่วมมือดี และการประเมินการเรียนรู้ การอนุมัติการทำรายการเกินวงเงินได้รวดเร็วขึ้น

4. ชื่อโครงการ “กล่องรับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ”

การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการมีคุณค่าต่อสาขาในการนำมาแก้ไขข้อบกพร่อง และการนำข้อเสนอแนะมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการของธนาคาร

ดำเนินโครงการ: มีนาคม - มิถุนายน 2555

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิบัติการ พนักงานให้ความร่วมมือดี และการประเมินการเรียนรู้ ได้รับข้อมูลความคิดเห็นจากลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ชื่อโครงการ “คิดดี ทำดี พุดดี”

การให้บริการของพนักงานธนาคาร มีความสำคัญทั้งในด้านคุณธรรมจริยธรรมทั้งทางกายและทางใจ ทางด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ ต้องมีทั้งความซื่อสัตย์ คุณธรรมในการทำงานและการรักษาข้อมูลลูกค้าที่มาทำธุรกรรม มีการจัดปฏิบัติธรรมและการทำโรงทานอาหารที่วัดเดือนละ 2 ครั้ง

การดำเนินโครงการ: โครงการอยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บังคับบัญชา

6. ชื่อโครงการ “Teller Note”

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและมีอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงเป็นประจำ ควรมีเครื่องมือช่วยในการจำของพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง โดยการสร้างตารางสรุปอัตราดอกเบี้ยเล็กๆ ให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ สร้างความสะดวก รวดเร็วในการบริการยิ่งขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 1

ดำเนินโครงการ: มีนาคม - มิถุนายน 2555

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิบัติการ พนักงานให้ความร่วมมือดี และการประเมินการเรียนรู้ พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการ คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยมาตรฐานแกลลัสท็อป เวิร์ดคลาส เดือนมกราคม - มีนาคม 2555 ได้คะแนน 3.35 และ เดือนมีนาคม - มิถุนายน ได้คะแนน 4.22

จากผลการศึกษา กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี นั้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการศึกษาแก่ธนาคารกรุงไทยสาขาใกล้เคียงหรือสาขาอื่นๆ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

สรุปผลการศึกษา

จากกระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารที่พึงประสงค์ และแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการรวบรวมหาประสบการณ์ด้านบวกของพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานีที่ดีที่สุด รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ธนาคารกรุงไทยสาขาอุดรธานี ได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เพื่อวาดฝันถึงลักษณะการให้บริการธนาคารที่พึงประสงค์ และแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า สรุปได้ดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจในบริการธนาคารที่พึงประสงค์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรธานี คือ

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม สรุปเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. มีการบริการที่ดี รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน
2. มีทักษะความรู้ในงาน สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องแก่ลูกค้าได้
3. มีทักษะการสื่อสาร ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี พูดจาไพเราะ ทักทายลูกค้า ด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร มีหางเสียง

4. มีทักษะการบริหารงาน ให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และมีการวางแผนการทำงานที่ดี

5. สถานที่ กว้างขวาง สะอาด มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ดี สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น สรุปเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. มีความอ่อนน้อม ความซื่อสัตย์ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันแก่ลูกค้าทุกคน

2. มีความชำนาญงาน
3. พนักงานสามารถประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ดี
4. มีการวางแผนการทำงานที่ดี

แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า คือ

ปัจจัยที่เป็นจุดรวม สรุปเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. เน้นการทำงานเป็นทีม
2. ต้องพัฒนาด้านทักษะความรู้ในงาน ในด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ
3. ต้องพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารอยู่เสมอ
4. ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สรุปเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ธนาคารควรจัดให้มีการหมุนเวียนงานของพนักงาน โดยมีพี่เลี้ยงช่วยสอนในการทำงานและเป็นการฝึกฝนพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนอัตรากำลังกันได้
2. พัฒนาด้านทักษะการบริหารงาน ที่เป็นขั้นตอนและสามารถตอบสนองนโยบายได้ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปผลการดำเนินโครงการการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

จากผลการดำเนินการโครงการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำมาออกแบบในการดำเนินงานโครงการการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าจำนวน 6 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ “ยกระดับคุณภาพการบริการ”

โครงการอยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บริหาร

2. โครงการ “Morning Talk Twin”

การฝึกให้พนักงานภายในสาขามีความสามารถด้านทักษะการสื่อสารที่ดี เพื่อให้การพูดจาและการส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องสู่ลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่รับบริการที่ธนาคาร

3. โครงการ “Super Fast”

การติดเครื่องเชิญเจ้าหน้าที่อาวุโสมาอนุมัติการทำรายการถอนเงินเกิน 200,000 บาท สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการ สร้างความสะดวก รวดเร็ว ในการบริการยิ่งขึ้น

4. โครงการ “กล่องรับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ”

การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการนำมาแก้ไขข้อบกพร่อง และประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการของธนาคาร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. โครงการ “คิดดี ทำดี พุดดี”

จัดปฏิบัติธรรมและการทำโรงทานอาหารที่วัด เพื่อการพัฒนา ทางด้านคุณธรรมและยกระดับสภาพจิตใจในการทำงานให้ดีขึ้น

โครงการอยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บริหาร

6. โครงการ “Teller Note”

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและมีอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงเป็นประจำ จึงให้มีเครื่องมือช่วยในการจำของพนักงานที่ให้ บริการหน้าเคาน์เตอร์เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการทำวิจัยเพิ่มขึ้น ในการดำเนินโครงการ ต่างๆ ที่ได้ทำการเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อได้ตรวจสอบผลของโครงการและนำมา ปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป และประยุกต์ใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคาร

2. โครงการ “Super Fast” ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ

3. โครงการ “Teller Note” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบอัตราดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลงเพื่อทำการแก้ไขตารางให้มีอัตราดอกเบี้ยล่าสุด เพื่อการให้ข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้องแก่ลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2555). **พื้นฐานทฤษฎี AI และจิตวิทยาบวก**. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2555, จาก<http://gotoknow.org//blog/aitheory/314324>
- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR VS. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2555, จาก<http://mba.kku.ac.th/forums/index.php?topic=2031.0>
- อำนาจ วัตจินดา. (2555). **เทคนิคการประเมินผลการฝึกอบรม**. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2555, จากhttp://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?column_id=437&page=1

เริ่ม 6 มี.ค. 2555						
S/A	เปิด บข ขึ้นต่ำ 500 บ - C/A 10,000 บ - -F/D แต่ละประเภท - -					
S/A แบบมีสมุด	3 ด.	6 ด.	12 ด.	24 ด.	36 ด.	BD 4ด
0.75%				จ่ายทุก 3 เดือน	จ่ายทุก 3 เดือน	ขึ้นต่ำ 10,000.-
<5 ล้านบาท	2.00%	2.60%	2.75%	3.125%	3.25%	3.00%
KTBe-Savings	ออมทรัพย์แบบไม่มีสมุดคู่ฝากอัตราดอกเบี้ย 0.75%					8-31 มี.ค.55
KTB 15 BONUS	3.163%	(ระยะฝาก 24 เดือน)			} งดรับใหม่ 17 ก.ย.53 *รับรายเดิม	
	24 ด., 36 ด., ฝากขึ้นต่ำ 10,000.-บ.					
KTB ZERO TAX	3.375%	(ระยะฝาก 24 เดือน ตั้งแต่ 1,000 - 25,000.-)				
เงินกู้	บวก	MRR	MOR	MLR	ผิคนัด	
โอนสิทธิ+2	ส่วนต่าง7	8.000%	7.375%	7.125%		
C/L	3.50%	11.500%			15.00%	
O/D	4.00%		11.375%		15.00%	
F/L	4.00%	12.000%			15.00%	
KTB บ้านแสนสะดวก	ปีแรก	3.25%	ปีต่อไป	MLR - 0.25% =		6.875%
กรณีซื้อที่ดิน 7600	ปี 1-2	MRR+1%	ปีต่อไป	MRR + 1.50% %		9.500%
บัตร	ATM. 10 พ.ค.54 เพิ่มค่าธรรมเนียมบัตรรายปีแล้ว 30 บาท *					
	ATM-C	ATM-G	VDB-C	VDB-G	VDB-DHIP	VDB
	ไม่มี	ประกัน	ไม่มี	ประกัน	ประกัน	Student
แรกเข้า	50.-	100.-	100.-	150.-	150.-	50.-
รายปี	180.-	230.-	230.-	250.-	300.-	-
อัตราดอกเบี้ย promotion	ระยะเวลา 22 เดือน	ดอกเบี้ย 4%	แรกเข้า	รายปี		
VDB SHOP SMART PEARL			100	599	เพิ่มค่าธรรมเนียม 5,000.-	
VDB SHOP SMART BLUE DIAMOND			100	999		
Blue Diamond	* ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุต่อครั้ง (ไม่รวม จยย.) 10,000.-					
* ชดเชยรายได้กรณีพักรักษาตัวแบบผู้ป่วยใน (อุบัติเหตุ) ต่อเนื่อง 5 วัน (ไม่รวม จยย.) 5,000.-						

ภาพที่ 1 ตัวอย่างสรุปอัตราดอกเบี้ย โครงการ “Teller Note”

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

	จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
กลยุทธ์การค้นหา (Strategic Inquiry)	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นสาขาที่มีอาคารขนาดใหญ่ กว้างขวาง มีที่จอดรถจำนวนมาก - มีฐานลูกค้าจำนวนมาก ทั้งลูกค้าทั่วไปและหน่วยงานราชการต่างๆ - เป็นสาขาที่ตั้งร่วมกับสำนักงานเขต ทำให้การติดต่อกันรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - โอกาสการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่หลากหลาย - ความต้องการใช้บริการทางการเงินของประชาชน - นโยบายจากรัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ดีขึ้น
เจตนาชื่นชมในสิ่งที่ดี (Appreciative Intent)	สิ่งที่เราต้องการจะเป็น (Aspirations) <ul style="list-style-type: none"> - การเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า ทั้งด้าน บริษัท นวัตกรรม การรับผิดชอบต่อสังคม การบริการและการทำงานเป็นทีมเวิร์ค เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ - พนักงานทำงานอย่างมีความสุข - ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดี 	ผลลัพธ์ที่เราต้องการจะเห็น (Results) <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าประทับใจในการมาใช้บริการที่ธนาคารและบอกต่อถึงความประทับใจไปยังผู้อื่น - ไม่มีการร้องเรียนผ่านสายด่วน 1551 ในเดือน เม.ย.-มิ.ย.2555 (เดิม ม.ค.- มี.ค. 2555 จำนวน 1 ราย) - คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการของสาขาเพิ่มขึ้น มาตรฐานแกลลียอบ เวิร์ดคลาส 4.22 (เดือนมกราคม - มีนาคม 2555 ได้คะแนน 3.35)



สัมภาษณ์ลูกค้าเก่าแก่



สัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส



โครงการ Morning Talk Twin



ช่องทางด่วน



โครงการ Super Fast



กล่องรับความคิดเห็น