



การหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคาร
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการ
Seeking for Best Practice in Customer Service of Banks
in Surat Thani Province by means of Process Benchmarking

ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว
Suparat Thanomkaew

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ การหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้า
 ของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการ

ชื่อผู้เขียน นางสาวศุภรัตน์ ถนอมแก้ว

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุตตาพงศ์)

.....ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์)

.....กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุตตาพงศ์)

.....กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ศรีใหม่)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
 ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

.....
 (ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งแสง)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุดตาพงศ์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....
(นางสาวศุภรัตน์ ถนนมแก้ว)
นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวศุภรัตน์ ถนอมแก้ว)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	การหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวศุภรัตน์ ถนอมแก้ว
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันสถานะการแข่งขันของธุรกิจมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจต่างๆ จำเป็นจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจ และเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ งานวิจัยฉบับนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อทำการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธุรกิจธนาคาร โดยใช้การเทียบเคียงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร และใช้ SERVQUAL Model เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของบริการของธนาคาร ประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งกระบวนการวิจัยที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย หรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการในส่วนงานบริการลูกค้าของแต่ละธนาคาร แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า 15 คนและผู้ใช้บริการ จำนวน 15 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการในด้านต่างๆ ของแต่ละธนาคารมีการให้บริการที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสามารถหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการให้บริการทั้ง 4 บริการ โดยแบ่งออกเป็น กลยุทธ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลยุทธ์การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว กลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี กลยุทธ์การบริการแบบมืออาชีพ

Thesis Title	Seeking for Best Practice in Customer Service of Banks in Suratthani Province by means of process Benchmarking
Author	Miss Suparat Thanomkaew
Major Program	Master of Business Administration
Academic	2017

Abstract

Banking is a very important business service. Nowadays all business are highly competitive therefore they need to improvement themselves to be competitive with other businesses, especially service businesses. Target of service business is make customer highly satisfaction and that is the way to the success of the business. So this research has the objective is to 1) To benchmark banking service processing in the customer service section of the Bank in Suratthani Province. 2) To find the best practices in providing services to the Bank's customer service department, Benchmarking is the popular tools to improvement and development business. Using SERVQUAL MODEL is a measure of service quality in all five aspects of banking services, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

This research is a qualitative research. The research process used in this research consisted of document research. Study and analyze data from documents, research papers or websites related to the service process in the customer service section of each bank. Related theories and literature, and interviews. To collect data from relevant persons in the research were 15 customer service officers, 15 service users, by face-to-face interviews and structured interviews.

The study indicated that Service in various fields. Each bank has different services. Service users are different in using the service. They can find the best practices in providing all 4 services, divided into Human resource development strategy, Accurate and fast service strategies. Innovation and technology development strategy, Professional services strategy.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้ ด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดี
 ยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุดตาพงศ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า
 ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเขียน
 บทความต่างๆ และสามารถตีพิมพ์บทความวิชาการได้เป็นครั้งแรกในชีวิต ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความ
 กรุณาของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิต ศรีไหม กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์ ประธานกรรมการ ที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติมจนทำให้
 วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่
 อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำและให้กำลังใจในการเรียนมาโดยตลอด โดยเฉพาะ ดร.พสุลยา อีระธัญศิริ
 กุล ที่เป็นเสมือนแม่ของพวกเรา นักศึกษา MBA รุ่น1 อาจารย์คอยดูแลพวกเรา ให้คำปรึกษา
 คำแนะนำอย่างใกล้ชิด เป็นกำลังใจให้พวกเรามาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยในครั้งนี้ ทั้งพนักงานธนาคารต่างๆ และ
 ลูกค้าที่น่ารักทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ และ
 ขอขอบคุณน้องๆ ผู้ติดต่อประสานงานทุกคนนะค่ะ

ขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมคณะ พี่แบงค์ พี่พิค รุ่ง เจต ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมาตลอดเป็น
 ทั้งเพื่อน ทั้งพี่ ทั้งอาจารย์ ทั้งผู้ประสานงาน เป็นทุกอย่างเลยจริงๆ และเป็นกำลังใจให้กันเสมอมา
 เพื่อนกันตลอดไปนะ

ขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กัน โดยเฉพาะ
 พี่โสภณ เหมือนจันทร์ ผู้ที่เชื่อมั่นในตัวข้าพเจ้า คำประกันการเรียนทุนธนาคารให้น้องน้องไม่ทำให้
 ผิดหวังนะค่ะ ขอกราบขอบพระคุณมากค่ะ

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ผู้มีพระคุณที่สุดในโลกของข้าพเจ้า ให้ทุกๆ สิ่ง
 ทุกๆ อย่างแก่ข้าพเจ้า ให้ข้าพเจ้าได้มี ได้เป็นอย่างดีเช่นทุกวันนี้ ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกๆ คนที่คอยเป็น
 กำลังใจและคอยสนับสนุนในทุกๆ เรื่อง

และที่ขาดไม่ได้ ขอกราบขอบพระคุณธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 ที่เป็นมากกว่าที่ทำงาน แต่เป็นเหมือนบ้านที่อบอุ่น และได้มอบทุนการศึกษาให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาส
 ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ จากการศึกษาในระดับปริญญาโทในครั้งนี้
 ข้าพเจ้ามีความตั้งใจที่จะนำความรู้ที่ได้ศึกษามากกลับมาพัฒนาองค์กรให้ได้มากที่สุดค่ะ

น.ส.ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	(5)
Abstract.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง	(10)
รายการภาพประกอบ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์	3
1.4 ขอบเขตในการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ	6
2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ	9
2.2 แนวคิดการเทียบเคียง.....	9
2.3 แนวคิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)	16
2.4 กระบวนการบริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.).....	17
2.5 สถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์.....	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
2.7 แนวคิดในการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการ	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 กำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษา.....	44
3.2 กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่เทียบ	44
3.3 ศึกษาข้อมูลคู่เทียบเบื้องต้นและคัดเลือกคู่เทียบ	45

3.4 วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการศึกษาขององค์กร.....	46
3.5 สํารวจและวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการปรับปรุงของคู่แข่ง	46
3.6 วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีเลิศ และโอกาสในการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร	49
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	50
4.1 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible).....	50
4.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability).....	80
4.3 การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness).....	96
4.4 การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance).....	103
4.5 การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ (Empathy).....	109
บทที่ 5 การอภิปรายและสรุปผล.....	114
5.1 อภิปรายและสรุปผลการวิจัย	114
5.2 ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก ก ตัวชี้วัด	129
ภาคผนวก ข รูปแบบคำถาม.....	135

รายการตาราง

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง	48
ตารางที่ 2 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ	74
ตารางที่ 3 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้าน ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	92
ตารางที่ 4 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้าน การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในการให้บริการ.....	101
ตารางที่ 5 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้าน การสร้างเชื่อมั่นในการให้บริการ	107
ตารางที่ 6 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า.....	112
ตารางที่ 7 ตัวชี้วัดการใช้ SERVQUAL Model กับการให้บริการของธนาคาร	129
ตารางที่ 8 รูปแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับผู้ให้บริการ	135
ตารางที่ 9 รูปแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับผู้รับบริการ	142

รายการภาพประกอบ

ภาพที่ 1 SERVQUAL Model ที่มา : Parasuraman, Zeitham & Berry (1988)	8
ภาพที่ 2 แนวคิดการทำการเทียบเคียง ที่มา : บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2548)....	10
ภาพที่ 3 PDCA Cycle	14
ภาพที่ 4 The Benchmarking Wheel ที่มา : Bhutta & Huq (1999).....	15
ภาพที่ 5 ขั้นตอนและกระบวนการในการรับฝากเงิน	18
ภาพที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการในการถอนเงิน	20
ภาพที่ 7 ขั้นตอนและกระบวนการในการโอนเงินระบบการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร.....	22
ภาพที่ 8 ขั้นตอนและกระบวนการในการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม	25
ภาพที่ 9 ขั้นตอนและกระบวนการในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	28
ภาพที่ 10 ขั้นตอนและกระบวนการในการเปิดบัญชีเงินฝาก.....	32
ภาพที่ 11 แนวคิดในการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการ	43
ภาพที่ 12 วิธีดำเนินการวิจัย	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินประเภทรับฝากเงิน และเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร โดยมีวิสัยทัศน์ ปี 2558 “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร” และมีกำหนดพันธกิจเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูล แบ่งปันและเป็นธรรม บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2558)

จากพันธกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ให้ความสำคัญในการให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพบว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านเงินฝาก โดยมุ่งพัฒนาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ยังคงพบว่ามีกรร้องเรียนจากลูกค้าในด้านการให้บริการอยู่เสมอ (นพพร สะใบบาง, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับ สมรัก พบวันดี (2553) พบว่าในด้านการบริการทางการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนั้นมีการสะท้อนตอบรับจาก ผู้มาใช้บริการทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งส่วนใหญ่จะเจาะจงเรื่องการฝาก-ถอนเงิน ที่ใช้เวลารอนานกว่าจะได้รับการบริการ อีกทั้งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และจำนวนเงินฝากก็มีจำนวนมากเช่นกัน หากไม่ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานและหาแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ และไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการบริหารงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ และในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังไม่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ทั้งหมด และยังคงพบว่าการมาใช้บริการในด้านสถานที่ยังไม่เพียงพอ (วีระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารสาขา พบว่ายังมีปัญหาในการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า ได้แก่ ความล่าช้าในการบริการ พนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ขาดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลูกค้า ขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานไม่ได้แนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เป็นต้น

ส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานด้านการเงิน การธนาคาร ทั้งเงินฝาก เงินกู้ และงานบริการอื่น ๆ ตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร สื่อสาร ประชาสัมพันธ์นำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ต้อนรับ แนะนำผลิตภัณฑ์และให้บริการลูกค้ารวมทั้ง บุคคลอื่นที่มาติดต่อกับธนาคารสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจ และงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2559) ส่วนงาน บริการลูกค้าจึงจำเป็นต้องมีวิธีการดำเนินงานหรือมีการให้บริการที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้า เพื่อที่จะทำลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการที่ธนาคารในโอกาสถัดไป

ธนาคารเป็นธุรกิจบริการ ในการให้บริการ คุณภาพการบริการได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจบริการ คุณภาพการบริการ คือการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี (ชัยสมพล ชาว ประเสริฐ, 2547; Grönroos, 2001) ซึ่งต่างยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจและช่วยสร้างความแตกต่างในเชิงบวกให้กับธุรกิจบริการ (Ghobadian *et al.* 1994; Rust *et al.* 1996) ซึ่งเครื่องมือที่นิยมใช้วัดคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ มาตรฐานที่เรียกว่า SERVQUAL (Grönroos, 2001; Rust *et al.* 1996) โดย Parasuraman *et al.* (1988) ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการไว้ 5 ปัจจัย ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวัดที่แสดงให้เห็น ถึงการรับรู้ของผู้บริโภคถึงคุณภาพการให้บริการระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง (Seyanont, 2007) รวมถึงเป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงศักยภาพระหว่างองค์กร สำหรับใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพของงานบริการ (ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549)

ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ในปัจจุบันต่าง ตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ ธนาคารต่างๆ จึงมุ่งพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่ เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณใช้บริการคาดหวังไว้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ทุกสถาบันการเงินตระหนักดีกว่า ลูกค้า คือ แหล่งรายได้ของธุรกิจ จึงพยายามทุก วิถีทางที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ สถาบันการเงินต่างๆ จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (สรวรยา เวสประชุม, 2557)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยโดยการเทียบเคียง (Benchmarking) ซึ่ง เป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (Atkin & Brooks, 2009) วิธีการนี้ มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มรายได้ การเพิ่มคุณภาพ หรือการลดต้นทุนในการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบ กระบวนการผลิต สินค้า การให้บริการ การขายการตลาด ระบบการจัดการภายใน กับการปฏิบัติขององค์กรอื่นๆ โดย กลุ่มขององค์กรเหล่านี้จะถูกเปรียบเทียบเพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่สามารถนำมา ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการทำ กำไร การเปรียบเทียบของกลุ่มองค์กรนี้อาจรวมถึงส่วนของกระบวนการหรือการให้บริการที่คล้ายคลึง กันภายในองค์กร หรือองค์กรที่เป็นคู่แข่งกัน หรือองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน (Camp, 1993) โดย

Bhutta & Huq (1999) สาระสำคัญของ การเทียบเคียงคือกระบวนการในการค้นหามาตรฐานที่ดีที่สุดของสินค้า บริการหรือกระบวนการ และนำมาพัฒนาเพื่อไปสู่มาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งเรียกว่า แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Camp, 1989)

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการเทียบเคียงในส่วนของกระบวนการให้บริการ (Service Process Benchmarking) ของส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในรูปแบบของการเปรียบเทียบเชิงคุณภาพ เนื่องจากมีความเหมาะสมในการใช้วิเคราะห์กระบวนการให้บริการ โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเทียบเคียงในเชิงคุณภาพนี้เป็นการเรียนรู้เพื่อนำข้อดีของกระบวนการให้บริการของส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารที่นำมาเปรียบเทียบซึ่งเป็นธนาคารที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นธนาคารที่มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ (Benchmark) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ในการเลือกคู่เทียบที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เนื่องจากมีการให้บริการเช่นเดียวกัน สามารถเทียบเคียงกระบวนการให้บริการของบริการต่างๆ ได้ทุกบริการที่ต้องการเทียบเคียง โดยแต่ละองค์กรจะมีกระบวนการให้บริการในแต่ละบริการที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2 คำถามวิจัย

- 1) กระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ที่ดีเลิศของธนาคารต่างๆ เป็นอย่างไร
- 2) แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) มีลักษณะอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อทำการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ด้านการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการ โดยศึกษาเฉพาะการบริการในส่วนงานบริการลูกค้า ประกอบด้วยบริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการเปิดบัญชีเงินฝาก บริการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดย SERVQUAL เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยใช้การเทียบเคียงเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย

2) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ที่ให้บริการและผู้ใช้บริการของธนาคารทั้ง 5 ธนาคารได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพิน อำเภอเวียงสระ โดยเก็บข้อมูลในส่วนของผู้ใช้บริการ คือ พนักงานบริการที่รับผิดชอบในส่วนงานบริการลูกค้า จำนวน สาขาละ 1 คน รวม 15 คน และเก็บจากผู้ใช้บริการ สาขาละ 1 คน รวม 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 - ธันวาคม พ.ศ. 2560

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ธนาคารสามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ

1.6 นิยามศัพท์

บริการของธนาคาร หมายถึง บริการในส่วนงานบริการลูกค้า ประกอบด้วย การรับฝาก-ถอนเงิน การเปิดบัญชีเงินฝาก การโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ส่วนงานบริการลูกค้า หมายถึง ส่วนงานที่ให้บริการลูกค้าในการรับฝาก-ถอนเงิน การเปิดบัญชีเงินฝาก การโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นเลิศ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยมีเครื่องชี้วัด ประกอบด้วยรูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และการดูแลเอาใจใส่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการในส่วนงานบริการลูกค้ากับธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พนักงานบริการลูกค้า หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการเปิดบัญชี บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การเทียบเคียงกระบวนการ หมายถึง การเทียบเคียงกระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า ประกอบด้วยบริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการเปิดบัญชีเงินฝาก บริการโอนเงิน และบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการเปิดบัญชีเงินฝาก บริการโอนเงิน และบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยมีเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

- แนวคิดคุณภาพการบริการ
- แนวคิดการเทียบเคียง
- แนวคิดแนวทางที่เป็นเลิศ
- สถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์
- กระบวนการบริการในส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี (Johnston, 1995 ; Lloyd-Walker & Cheung, 1998) ซึ่งเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันในธุรกิจต่างๆ โดยช่วยสร้างความแตกต่างในเชิงบวก (Positive Differentiation) ให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) รวมถึงสร้างผลกำไรในระยะยาว (Long-term-Profit) ให้เกิดขึ้นด้วย (Oliva *et al.*, 1992; Wakefield, 2001) สำหรับ James & Mona (2006) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการส่งมอบบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังในบริการ หากบริการที่ได้รับจริงมากกว่าความคาดหวัง บริการนั้นก็จะมีคุณภาพ และในทางกลับกันหากบริการที่ได้รับไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวัง คุณภาพการบริการนั้นจะไม่น่าเป็นที่ยอมรับ

ดังนั้น คุณภาพการบริการในสายตาของผู้รับบริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการบริการนั้นกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งการบริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการเท่ากับหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ บริการที่มีคุณภาพนั้นจะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Zeithaml *et al.* (1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการศึกษาวิจัยโดยวิธีการจัดกลุ่มสนทนา ทำให้ทราบถึงเกณฑ์ที่ผู้บริโภคใช้ตัดสินคุณภาพการบริการ มีทั้งหมด 10 ปัจจัย ดังนี้

1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏอยู่ สามารถมองเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารในองค์กร บุคลากร และสถานที่ของผู้ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ก่อนใช้บริการ เป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ เช่น บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจและทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4) ความสามารถ (competence) คือ สิ่งที่ได้รับจากการบริการของพนักงานที่มีทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) ที่เหมาะสม

5) ความมีมารยาท (Courtesy) คือ ความสุภาพ ความเคารพ ความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรที่พนักงานมอบให้กับผู้บริโภค

6) ความน่าไว้วางใจ (Credibility) คือ ความสามารถในการสร้างความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ความน่าเชื่อถือได้ (Believability) และความซื่อสัตย์ (Honesty) ของผู้ให้บริการ

7) ความปลอดภัย (Security) คือ การปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยง และความคลางแคลงใจ

8) การเข้าถึง (Access) คือความสามารถในการเข้าถึง และง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร

9) การสื่อสาร (Communication) คือ การรับฟังและการยอมรับข้อร้องเรียนการให้ข้อมูลลูกค้าด้วยภาษาที่สามารถเข้าใจได้

10) การเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) คือ ความสามารถในการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการจะมีประโยชน์สูงสุด หากเลือกนำมาใช้โดยคำนึงถึงธรรมชาติของธุรกิจบริการแต่ละประเภท (Ghobadian *et al.*, 1994) ในการวัดคุณภาพของบริการ เป็นหัวใจสำคัญในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดและการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพในตลาดการแข่งขัน (Cronin & Taylor, 1992) หากปราศจากกรอบการวัดคุณภาพการบริการก็จะไม่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง (Robinson, 1999) โดยวิธีการวัดแบบดั้งเดิมและแพร่หลายที่สุด คือการวัดที่อยู่บนพื้นฐานของแบบจำลอง Disconfirmation (Cronin & Taylor, 1992) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าก่อนการใช้บริการ กับการรับรู้ (Perception) ที่มีต่อบริการที่เกิดขึ้นจริง หากการรับรู้ตรงกับหรือมากกว่าความคาดหวังที่มีอยู่บริการนั้นก็จะเป็นการที่มีคุณภาพ (Zeithaml *et al.*, 1990; Wakefield, 2001)

มาตรวัดที่พัฒนาโดยอาศัยแบบจำลอง Disconfirmation เป็นพื้นฐานนั้น มาตรวัดที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่นิยมมากที่สุด (Robinson, 1999) โดย Zeithaml *et al.* (1990) เป็นผู้คิดค้นมาตรวัดนี้ขึ้น ซึ่งได้อธิบายถึงพัฒนาการของ SERVQUAL ว่า เริ่มต้นจากการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของผู้บริโภคที่มีอยู่ 10 ประการ ซึ่งได้รวบรวมมาจากการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) จำนวน 12 กลุ่ม จากนั้นได้ออกแบบคำถามจำนวน 97 ข้อ ซึ่งครอบคลุมทั้ง 10 ปัจจัย แล้วนำคำถามดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่ม

ตัวอย่าง 200 คน เพื่อทำการพัฒนาแบบสอบถามที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ โดยผลการทดสอบสามารถตัดทอนจำนวนคำถามลงเหลือ 22 ข้อ และครอบคลุมทั้ง 5 มิติ ดังนี้

1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารในองค์กร บุคลากร และสถานที่ของ ผู้ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ก่อนใช้บริการ เป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

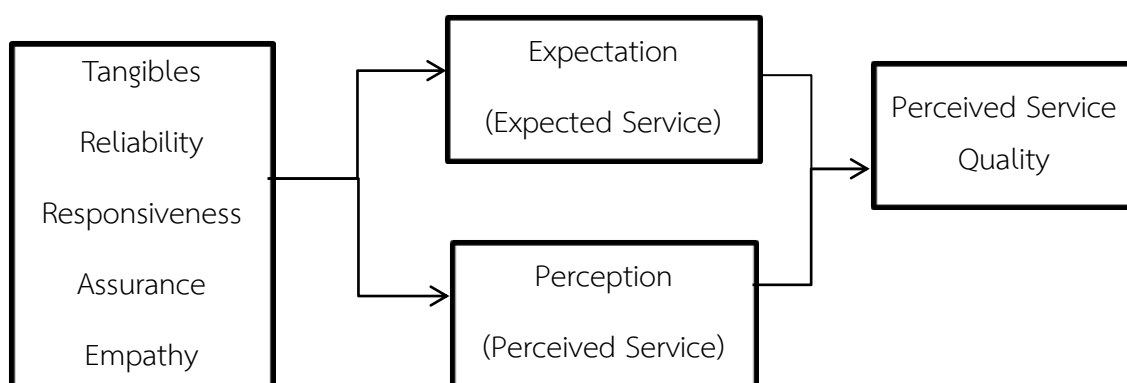
2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ เช่น บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด เช่น พนักงานมีความรู้ มีมารยาท เป็นมืออาชีพ

5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการแสดงความห่วงใย เข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ดูแลและเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง

โดยในขั้นตอนสุดท้าย Parasuraman *et al.* (1988) ได้นำ SERVQUAL มาทดลองใช้ในการวัดคุณภาพของ 4 ธุรกิจบริการ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจการซ่อมบำรุงรักษา ธุรกิจบริการโทรศัพท์ทางไกล และธุรกิจธนาคาร และพบว่าผลการวิจัยสามารถยืนยันค่าความน่าเชื่อถือ และความเที่ยงตรงของแบบสอบถามได้



ภาพที่ 1 SERVQUAL Model

ที่มา : Parasuraman, Zeitham & Berry (1988)

2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ (Martin, 1995) ดังนี้

1) การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการเนื่องจากทุกวันนี้ผู้ประกอบการต่างๆหันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นการทำธุรกิจต่างๆจึงมีการทำควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก

2) การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นการบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่งและถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่าก็ถือเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั่นเอง

3) ความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้โลกอยู่ในยุคของการติดต่อ สื่อสารผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้นมีความต้องการมากขึ้นการซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้าที่คุณภาพเหมาะสมกับราคาอย่างเดียวไม่เพียงพอเพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้วแต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการก็คือการบริการที่มีคุณภาพและสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำหรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัทองค์กรนั้นๆด้วย

4) คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจเนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดีนำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตนนอกจากนี้การที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ๆเข้ามาอีกด้วยซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัทหรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีนั่นเอง

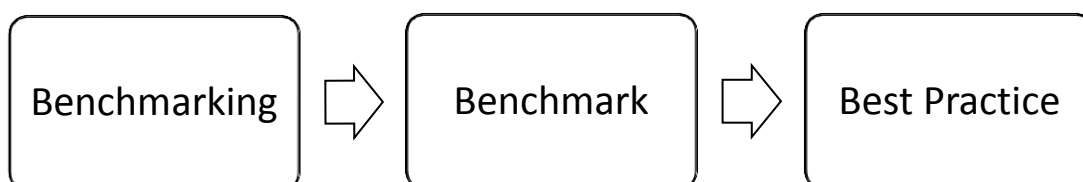
เช่นเดียวกับ Ghobadian *et al.* (1994) ที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญ เนื่องมาจากภาพธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถึงเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลกและเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรห้างร้านต่างๆที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

2.2 แนวคิดการเทียบเคียง

2.2.1 ความหมายของการเทียบเคียง

Camp (1989) ได้ให้ความหมายของการเทียบเคียงว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่องในการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการและกระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างองค์กรในสิ่งที่ต้องการปรับปรุง โดยเปรียบเทียบกับองค์กรที่เกินกว่ามาตรฐาน องค์กรเหล่านี้มักจะถูกเรียกว่าเป็น "Best in Class" ซึ่งสอดคล้องกับ Spendolini (1992) ได้ให้ความหมายของการเทียบเคียงว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบและมีความต่อเนื่องเพื่อประเมินผลผลิต บริการ หรือ กระบวนการทำงานขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นการปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยมีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพขององค์กร Codling (1998) การเทียบเคียงเป็นเทคนิควิธีที่มีพลังมากที่สุดในการทำให้องค์กรมีและดำรงรักษาความสามารถในการแข่งขัน Evans (1994) ให้ความหมายของการเทียบเคียงว่ามีความหมายใน 4 ประการ คือ

การตัดสินใจว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญ การทำความเข้าใจสิ่งที่กำลังทำอยู่ การเรียนรู้จากสิ่งที่ผู้อื่นทำมาแล้วและการประยุกต์สิ่งที่เรียนรู้เพื่อทำสิ่งที่ดีกว่าแล้วเริ่มทำขั้นตอนทั้งหมดอีกครั้ง ส่วน Robere (2000) อธิบายความหมายของการเทียบเคียงว่าเป็นกลยุทธ์และกระบวนการวิเคราะห์สำหรับการเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานขององค์กร เทียบกับหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในวงการนั้นๆ Atkin & Brooks (2009) ได้กล่าวว่า การเทียบเคียงเป็นเครื่องมือสำหรับการสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุดำเนินการในปัจจุบันที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติที่ดีที่สุดในส่วนที่องค์กรให้ความสำคัญและอีกความหมายหนึ่งของ บุญดี บุญญากิจและกมลวรรณ ศิริพานิช (2548) ได้ให้ความหมายทั้งสามคำไว้ว่า Benchmark หมายถึง Best-in-class คือเก่งที่สุดหรือดีที่สุดในระดับโลกอันจะเป็นต้นแบบที่จะใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง ส่วน Benchmarking คือวิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเพื่อมุ่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ และ Best Practices คือวิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการที่ทำให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ กล่าวคือกระบวนการทำ Benchmarking นำไปสู่การค้นพบผู้เป็น Benchmark หรือผู้ปฏิบัติได้ดีที่สุดว่าเป็นใคร และผู้ที่เป็น Benchmark สามารถตอบคำถามเราได้ว่า Best Practices หรือวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ความเป็นเลิศนั้นเขาทำได้อย่างไรซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แนวคิดการทำการเทียบเคียง
ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2548)

พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสถ (2542) ให้ความหมายของ Benchmarking ว่าเป็นกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้เรารู้จักตัวของเราเอง พิจารณาวิเคราะห์ว่าตัวของเราเองเป็นอย่างไรอยู่ที่ใดเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมหรือในโลกว่าต่างกันราวฟ้ากับดินเพียงใด แล้วกำหนดการเดินทางกรรมวิธีที่จะปรับสภาพกระบวนการต่างๆ ทางธุรกิจ เพื่อให้อยู่ในแนวหน้าเท่ากับหรือดีกว่าคนที่เก่งที่สุดในปัจจุบัน

จากความหมายของการเทียบเคียงดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการเทียบเคียง คือกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานขององค์กร ด้วยการพิจารณาวิเคราะห์ตนเองว่ามีจุดอ่อน จุดแข็งอย่างไร มีสภาพใดบ้างที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ และทำการวิจัยเปรียบเทียบกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบ ซึ่งเป็นกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในงานบริการนั้นๆ มาประยุกต์ใช้และปรับปรุงกระบวนการให้บริการของตนเอง

2.2.2 ประเภทของการเทียบเคียง

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของการเทียบเคียงไว้หลากหลายรูปแบบ โดย Bhutta & Huq (1999), Barber (2004 อ้างใน Ajelabi & Tang, 2010), Camp (1989) ได้แบ่งประเภทของการเทียบเคียงไว้ 7 ประเภท ดังนี้

1) Performance Benchmarking คือการทำ Benchmarking โดยเปรียบเทียบเฉพาะผลของการปฏิบัติงาน หรือตัวชี้วัดระหว่างเราและคู่แข่งเปรียบเทียบเพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติของกิจกรรม หรือผลลัพธ์การทำงานของกระบวนการต่างๆ ว่าเป็นอย่างไร การทำ Performance Benchmarking เป็นเพียงการเปรียบเทียบตัวเลขเพื่อบอกให้องค์กรรับทราบเท่านั้นว่าขณะนี้ สถานการณ์ขององค์กรเป็นอย่างไรบ้าง มีจุดอ่อนจุดแข็งตรงไหน แต่ไม่ได้บอกถึงวิธีการว่าจะปรับปรุงอย่างไร

2) Process Benchmarking คือการทำ Benchmarking โดยการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรเรากับองค์กรอื่น โดยเน้นการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีจากองค์กรอื่นเพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรของตนเอง Process Benchmarking เป็นการทำให้ Benchmarking ที่เป็นที่นิยมมากที่สุด เนื่องจากก่อให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และสามารถที่จะตอบคำถามได้ว่า องค์กรที่มีการปฏิบัติที่ดีนั้นเขาทำได้อย่างไร การทำ Process Benchmarking จึงเป็นที่มาของการค้นหา วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ซึ่งสามารถทำได้ทั้งกระบวนการธุรกิจ กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการจัดการ

3) Strategy Benchmarking คือการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์ระหว่างองค์กรเรากับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการวางกลยุทธ์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่มีประวัติความอยู่รอดมายาวนานหรือประสบความสำเร็จด้านธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การทำ Strategy Benchmarking เป็นการทำการเทียบเคียงระดับสูง ส่วนใหญ่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วย ผลของการทำ Strategy Benchmarking โดยมากจะมีผลกระทบในระยะยาวและมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งอาจเป็นการพลิกโฉมหน้าขององค์กรไปเลย

4) Internal Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการกระจายข้อมูล หรือความรู้ไปยังกลุ่มอื่นๆ ภายในองค์กร การทำการเทียบเคียงในลักษณะนี้จะเป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้ข้อมูล หรือกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการดูวิธีการทำงานที่ดีภายในองค์กร (Matters & Evans, 1997 อ้างใน Elmuti & Kathawala, 1997)

5) Competitive Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นคู่แข่งกัน มีลักษณะของสินค้า บริการ หรือกระบวนการทำงานที่เหมือนกัน ตลาดเดียวกัน ทำให้องค์กรสามารถพิจารณาได้ว่าองค์กรของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งแล้วเป็นอย่างไร วิธีนี้ทำได้ยาก เนื่องจากยากที่จะได้มาซึ่งข้อมูลของคู่แข่ง (Finch & Luebbe, 1995 อ้างใน Elmuti & Kathawala, 1997)

6) Functional or Industry Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกับผู้นำในอุตสาหกรรม หรือการดำเนินงานในแต่ละฟังก์ชันที่เราสนใจโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของ

อุตสาหกรรม คู่เทียบมีความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมและแบ่งปัน เนื่องจากไม่ใช่คู่แข่งโดยตรงในอุตสาหกรรม (Matters & Evans, 1997 อ้างใน Elmuti & Kathawala, 1997)

7) Generic Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการทำงาน ขั้นตอนหรือฟังก์ชันการทำงานที่เป็นเลิศ กับองค์กรประเภทต่างๆ ซึ่งอาจแตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นความคิดที่จะมีประสิทธิภาพมาก แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร การเทียบเคียงประเภทนี้เป็นแนวคิดแบบกว้างของกระบวนการทั่วไปและต้องใช้ความเข้าใจในแต่ละขั้นตอน (Finch & Luebbe, 1995 อ้างใน Elmuti & Kathawala, 1997; Matters & Evans, 1997 อ้างใน Elmuti & Kathawala, 1997)

สำหรับ บุญดี บุญญาภิกิจและกมลวรรณ ศิริพานิช (2548) ได้แบ่งการเทียบเคียงตามวัตถุประสงค์ได้ 4 ประเภทย่อย ดังนี้

- 1) Performance Benchmarking
- 2) Process Benchmarking
- 3) Strategy Benchmarking

4) Product Benchmarking (Customer Satisfaction Benchmarking) คือ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในคุณลักษณะใดของสินค้า เช่น การออกแบบลักษณะผลิตภัณฑ์ ตัวสินค้าหรือรูปแบบการบริการ จากนั้นนำผลสรุปของความพึงพอใจของลูกค้าในประเด็นของคุณภาพ การบริการ การออกแบบมาเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์ของเรา และผลิตภัณฑ์หรือการบริการของบริษัทที่เราไปทำ Benchmarking ด้วยว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

ส่วน Robere (2000) การทำการแบ่งประเภทการเทียบเคียงตามผู้ที่เราเปรียบเทียบด้วย แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1) Internal Benchmarking
- 2) Competitive Benchmarking
- 3) Functional Benchmarking
- 4) Process Benchmarking

จากการทบทวนวรรณกรรม บริษัทซีร็อกซ์ได้ถือว่าการเทียบเคียงมาใช้ครั้งแรก อย่างเป็นรูปธรรม การเทียบเคียงของบริษัทซีร็อกซ์ในครั้งแรก เป็นการเทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อหาข้อมูลค่าใช้จ่ายในการผลิตเครื่องถ่ายเอกสาร โดยเริ่มจากการหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อทำการศึกษาวิเคราะห์ ผลปรากฏว่า ต้นทุนที่ซีร็อกซ์ในอเมริกาใช้ผลิตเครื่องถ่ายเอกสารนั้นเท่ากับราคาขายเครื่องถ่ายเอกสารของบริษัทฟูจิซีร็อกซ์ในตลาดญี่ปุ่น เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำการเปรียบเทียบเฉพาะในกระบวนการผลิตตัวเครื่องถ่ายเอกสาร และนับว่าเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการใช้การเทียบเคียงเป็นอย่างดี Greengard (1995) รวมถึงบริษัท AT&T, Ford, Eastman Kodak, Ford Motor Company และ Weyerhaeuser ที่ใช้การเทียบเคียงในการพัฒนาองค์กร

การวิจัยในครั้งนี้ จัดอยู่ในประเภท Process Benchmarking เนื่องจากเป็นการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคาร โดยเทียบเคียง

กระบวนการให้บริการในงาน การรับฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กับธนาคารอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาหาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) และนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงกระบวนการทำงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป

2.2.3 แนวทางการทำการเทียบเคียง

บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2548) ได้ให้ความเห็นโดยปกติการทำ การเทียบเคียงสามารถเลือกทำได้ 2 แนวทาง คือ

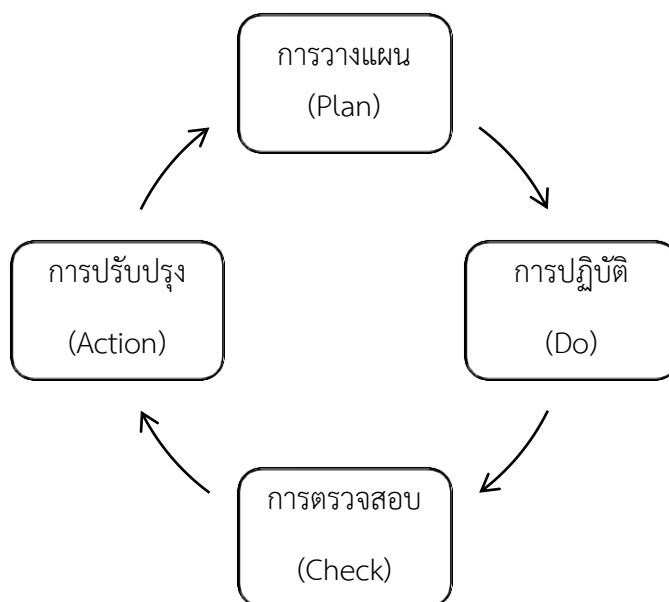
1) การเทียบเคียงแบบกลุ่ม คือ การทำการเทียบเคียง โดยเราเข้าไปรวมกลุ่มกับองค์กรอื่นที่มีความต้องการจะเทียบเคียงเหมือนกัน การรวมกลุ่มอาจมีบุคคลที่สามเป็นผู้ประสานงาน และดำเนินการในการเก็บข้อมูลให้ โดยบุคคลที่สามนี้อาจเป็นสมาคม ตัวแทนสถาบัน หรือที่ปรึกษาก็ได้ อย่างไรก็ตาม กรณีที่องค์กรในกลุ่มรู้จักกันเป็นอย่างดี มีความสนิทชิดเชื้อและมีการเปิดเผยข้อมูลกันอยู่แล้ว อาจไม่จำเป็นต้องใช้บุคคลที่สามเพื่อช่วยเก็บข้อมูลก็ได้ ข้อดีของการรวมกลุ่มในลักษณะนี้คือ ไม่ต้องเสียเวลา ในการหาผู้เปรียบเทียบ เพราะผู้เปรียบเทียบก็คือแต่ละองค์กรที่เข้ามารวมกลุ่มกันนั่นเอง ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการดำเนินงาน รวมทั้งการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนข้อมูลอีกด้วย เนื่องจากการรวมกลุ่มแต่ละครั้งองค์กรสามารถมีปฏิสัมพันธ์ถึงกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจกัน ดังนั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลจึงมีความสะดวกใจมากยิ่งขึ้น

2) การเทียบเคียงแบบเดี่ยว คือ การทำการเทียบเคียง โดยองค์กรองค์กรเดียวมีความต้องการที่จะทำการเทียบเคียงแบบเดี่ยวนั้นองค์กรนั้นเป็นผู้ดำเนินการคนเดียวทั้งหมด นับตั้งแต่การกำหนดหัวข้อ หาผู้เปรียบเทียบ เก็บข้อมูล พัฒนาแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูล ข้อดีของการทำแบบเดี่ยว คือองค์กรสามารถเลือกหัวข้อที่ตนเองมีความสนใจจะทำการเทียบเคียง ลักษณะนี้ เราสามารถควบคุมระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินการทั้งหมดได้ และสามารถเลือกผู้ที่จะเป็นผู้เปรียบเทียบได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรที่เราไปขอเปรียบเทียบด้วยนั้นมีความประสงค์ที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือไม่ ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการเทียบเคียงแบบเดี่ยว

2.2.4 ขั้นตอนในการทำการเทียบเคียง

Bhutta & Huq (1999) การเทียบเคียงสามารถดำเนินการได้ในหลายขั้นตอนบางองค์กรได้ใช้ถึง 33 ขั้นตอนในขณะที่บางองค์กรใช้เพียงสี่ขั้นตอนเท่านั้น ขั้นตอนที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับจุดเน้นของแต่ละองค์กรว่าต้องการให้ความสำคัญต่อขั้นตอนใดเป็นพิเศษก็จะย่อยขั้นตอนลงรายละเอียดสำหรับเรื่องนั้นโดยเฉพาะ แต่โดยหลักแล้วก็จะพบว่าทุกรูปแบบมีพื้นฐานที่ใกล้เคียงกันและยึดถือตามกรอบแนวคิดที่เหมือนกัน คือ แนวคิดของการใช้วงจรเดมมิ่งหรือ PDCA Cycle เช่นเดียวกับ Pulat (1994) ได้อธิบายขั้นตอนการเทียบเคียงตามแนวคิด PDCA Cycle ดังนี้ 1) การวางแผน (Plan) "มุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจในการเลือกฟังก์ชันหรือกระบวนการที่ต้องการเทียบเคียง และศึกษาประเภทของการเทียบเคียงเพื่อเริ่มดำเนินการ 2) การปฏิบัติ (Do) การศึกษาด้วยตนเองถึงลักษณะของกระบวนการที่เลือกโดยใช้ตัวชี้วัดและเอกสารในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ยังต้องศึกษา

รวบรวมข้อมูลขององค์กรที่ต้องการเทียบเคียงด้วย 3) ตรวจสอบ (Check) การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์เพื่อหาช่องว่างไม่ว่าจะเป็นช่องว่างเชิงลบหรือบวกที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรที่ทำ การเทียบเคียง 4) การปรับปรุง (Act) การดำเนินการปรับปรุงองค์กรเพื่อปิดช่องว่างเชิงลบหรือรักษาช่องว่างในเชิงบวก



ภาพที่ 3 PDCA Cycle
ที่มา : Deming (1986)

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีกระบวนการเทียบเคียงในส่วนของบริการลูกค้าตามแนวคิด PDCA Model ดังนี้

1) การวางแผน (Plan) โดยเลือกกระบวนการที่ต้องการเทียบเคียง ได้แก่ การให้บริการในส่วนของบริการลูกค้าซึ่งเป็นส่วนงานที่มีความสำคัญในการระดมเงินฝากเพื่อเป็นแหล่งทุนที่จะนำไปจัดสรรให้กับผู้ที่ต้องการเงินทุนสร้างรายได้หลักด้านดอกเบี้ยให้กับธนาคาร และยังเป็นส่วนที่สร้างรายได้ประเภทค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการนำมาเทียบเคียง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารที่ได้รับรางวัล Bank of The Year 2016 ณ 31 ธันวาคม 2558 โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายคือสาขาในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพิน อำเภอเวียงสระ ซึ่งเป็นเขตอำเภอที่มีรายได้จากการเก็บเงินภาษีของกรมสรรพากรในจังหวัด สุราษฎร์ธานีมากที่สุด โดยไม่นับรวมพื้นที่เกาะ (สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2558)

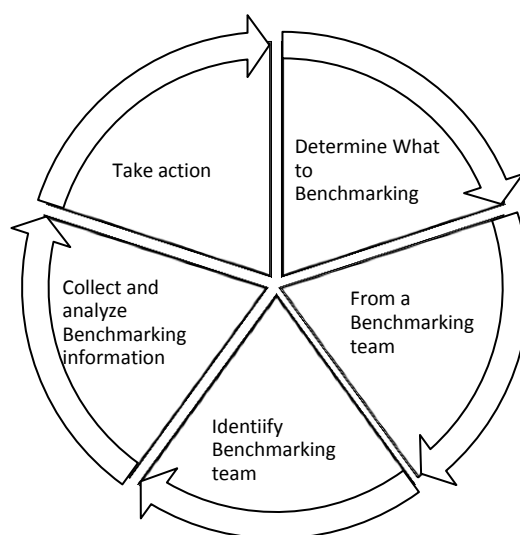
2) การปฏิบัติ (Do) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำการเทียบเคียง ในส่วนที่ต้องการเทียบเคียงส่วนของบริการลูกค้า

3) การตรวจสอบ (Check) ศึกษาข้อมูลที่ได้อย่างเป็นระบบ ทำการเทียบเคียง (Benchmarking) เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างระหว่างองค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรกับองค์กรคู่แข่ง จากนั้นค้นหาแนวทางการบริการในส่วนงานนั้นๆที่เป็นเลิศ (Best Practice)

4) การปรับปรุง (Action) การสร้างแผนการดำเนินงานตามแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศที่ได้จากการเทียบเคียง นำผลที่ได้มาศึกษาประยุกต์และปรับใช้กับองค์กรโดยกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ควบคุมและดำเนินการซ้ำตามวงจร

ส่วน Bhutta & Huq (1999). เสนอขั้นตอนพื้นฐาน 5 ขั้นตอนที่สำคัญเรียกว่า The Benchmarking Wheel ดังนี้



ภาพที่ 4 The Benchmarking Wheel

ที่มา : Bhutta & Huq (1999)

จากภาพ The Benchmarking Wheel อธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการทำการเทียบเคียงได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการศึกษา ทีมผู้บริหารขององค์กรหรือผู้นำขององค์กร ตัดสินใจเลือกสิ่งที่ต้องการนำมาทำการเทียบเคียง โดยองค์กรควรมีกระบวนการเทียบเคียงที่สอดคล้องกลยุทธ์ขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2: สร้างทีมสำหรับการเทียบเคียง จัดฝึกอบรมที่ให้กับสมาชิกในด้านการเทียบเคียง ทีมทำการพัฒนาแผนงานโดยกำหนดบทบาทของสมาชิกและมอบหมายงาน ทีมกำหนดกระบวนการที่จะทำการเทียบเคียง

ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดคู่แข่ง องค์กรควรพิจารณาในการเลือกคู่แข่งที่เป็นคู่แข่งที่ประสบความสำเร็จในระดับโลกในกระบวนการนั้นๆ โดยสามารถเลือกคู่แข่งได้ทั้งในและนอกอุตสาหกรรมเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 4: การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการเทียบเคียง ไม่เพียงแต่การรวบรวมข้อมูล แต่รวมถึงการวิเคราะห์ และแปลเป็นข้อมูลสำหรับเปรียบเทียบ การเก็บรวบรวมข้อมูลควรที่จะมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจ ให้ได้มาซึ่งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ขั้นตอนที่ 5: การปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนสุดท้ายของการเทียบเคียง ได้รวมถึง การประยุกต์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของบริษัทอื่นๆ และดำเนินการปรับปรุงที่เฉพาะเจาะจง แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ ไม่ใช่การคัดลอกแต่เป็นการเรียนรู้จากวัฒนธรรม เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ จากองค์กรอื่นการวางแผนการดำเนินงานหรือกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมก็อยู่ในขั้นตอนนี้ (Bhutta & Huq, 1999)

2.2.5 ประโยชน์ของการทำการเทียบเคียง

การเทียบเคียงเป็นการเน้นความสำคัญไปยังกระบวนการ (Process) ที่สำคัญๆ ในทางธุรกิจของแต่ละองค์กร ซึ่ง Robere (2000) ให้เหตุผลในการทำการเทียบเคียงว่าการเทียบเคียง จะช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี การวิจัยและการเปรียบเทียบกระบวนการ ทางธุรกิจกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าดีที่สุด (Best-In-Class) จะให้ประโยชน์มหาศาลใน ระยะเวลาอันสั้น เช่นเดียวกับ ญัฐพันธ์ เจริญพันธ์ (2544) ที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การเทียบเคียงจะมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ 4 ประการ คือ

- 1) การเทียบเคียงทำให้ธุรกิจรู้จักตนเองจากการวัดผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานที่ดี (ที่สุด)
- 2) การเทียบเคียงเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมที่สามารถวัดและตรวจสอบได้ มิใช่แค่เพียงนึกหรือคิดเอาเองเท่านั้น
- 3) การเทียบเคียงเป็นการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ ในการแก้ปัญหาขององค์กรในอนาคต
- 4) การเทียบเคียงมิใช่เทคนิคการปฏิบัติการเพื่อสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและผลิตภาพในการผลิตและบริการเท่านั้น แต่จะเป็นเครื่องมือในระดับกลยุทธ์ที่จะพัฒนาศักยภาพ แสดงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

2.3 แนวคิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

วิธีการที่เป็นเลิศ หรือ Best Practices เป็นคำที่มีความหมายในเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งหมายถึง แนวทางหรือวิธีการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวทางที่เป็นเลิศช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดเวลาในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรได้โดยการศึกษาจากแนวทางที่เป็นเลิศขององค์กรต่างๆ แล้วนำไป ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ขณะเดียวกันหากมีการศึกษารวบรวมแนวทางที่เป็นเลิศอย่างเป็นระบบก็เป็น การสร้างฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการเทียบเคียง ซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถเพิ่ม ศักยภาพทางการแข่งขันขององค์กรได้ โดยการเทียบเคียงเป็นวิธีการเปรียบเทียบกระบวนการหรือวิธี ปฏิบัติงานกับผู้ที่ทำได้ดีกว่า และนำผลของการเปรียบเทียบนั้นมาปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น การเทียบเคียง และแนวทางที่เป็นเลิศนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ การเทียบเคียงเป็น วิธีหนึ่งที่จะทำให้ได้มาซึ่งแนวทางที่เป็นเลิศ ในขณะที่แนวทางที่เป็นเลิศนั้นก็ป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำการเทียบเคียง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2558) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แนวทางที่เป็นเลิศ คือ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำ

ความรู้ไปปฏิบัติจริง แล้วสรุปความรู้และประสบการณ์นั้นเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเอง (บุรชัย ศิริมหาสาร, 2548)

ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการนำผลจากการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการของส่วนงานบริการลูกค้า เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารต่อไป

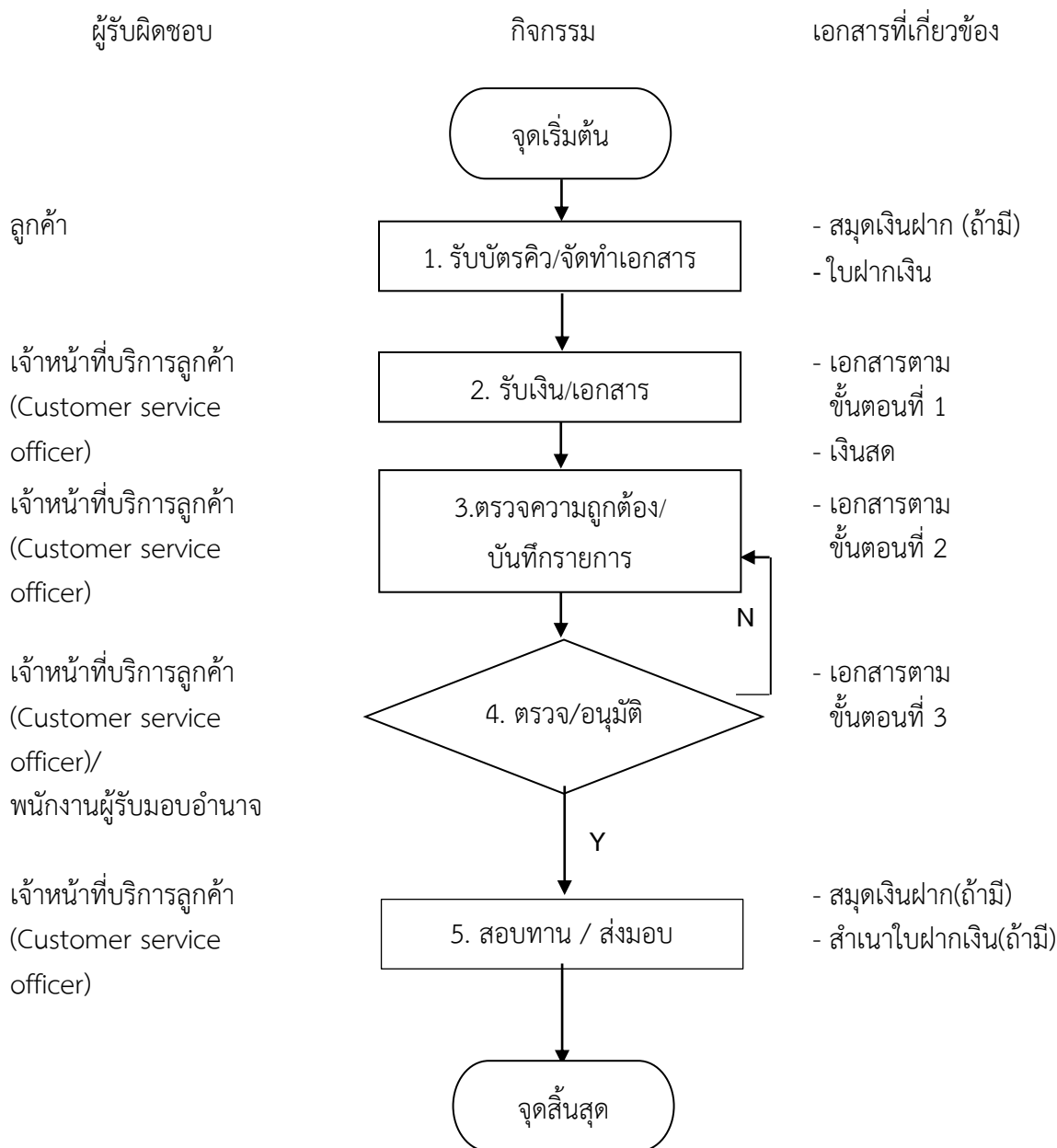
2.4 กระบวนการบริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญมากส่วนหนึ่งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เนื่องจากเป็นส่วนงานที่มีความสำคัญในการระดมเงินฝากเพื่อเป็นแหล่งทุนที่จะนำไปจัดสรรให้กับผู้ที่ต้องการเงินทุน เพื่อสร้างรายได้หลักด้านดอกเบี้ยให้กับธนาคารและสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยในแต่ละวันมีจำนวนผู้ใช้บริการในส่วนงานบริการนี้มากที่สุดของธนาคาร การศึกษาครั้งนี้จะศึกษากระบวนการให้บริการของส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ซึ่งมีกระบวนการให้บริการ ดังนี้

2.4.1 บริการรับฝาก-ถอนเงิน

การบริการรับฝาก-ถอนเงินมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ดังนี้

1) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับฝากเงิน



ภาพที่ 5 ขั้นตอนและกระบวนการในการรับฝากเงิน
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2558)

รายละเอียดกระบวนการให้บริการรับฝาก

1. รับบัตรคิว/จัดทำเอกสาร

ลูกค้ารับบัตรคิวและจัดทำใบฝากเงินตามที่ธนาคารกำหนด ยื่นพร้อมกับสมุดเงินฝาก (ถ้ามี) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า แจ้งให้ลูกค้าเขียนเฉพาะข้อมูล ดังนี้

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. จำนวนเงินเป็นตัวเลข | เขียนจำนวนเงินเป็นตัวเลข |
| 2. จำนวนเงินเป็นตัวอักษร | เขียนจำนวนเงินเป็นตัวอักษร |
| 3. ผู้นำฝาก | เขียนชื่อ-สกุล ของผู้นำฝาก |
| 4. โทรศัพท์ | เขียนหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นำฝาก |
| 5. เพื่อสาขา | เขียนชื่อสาขาที่ต้องการฝากเงินเข้าบัญชี
(เฉพาะกรณีต้องการฝากเงินต่างสำนักงาน
เท่านั้น) |

เท่านั้น)

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้นำสมุดเงินฝากมา ให้จัดทำใบฝากเงินจำนวน 2 ฉบับ และส่งฉบับสำเนาไว้ให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

2. รับเงิน/เอกสาร

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) รับเอกสารการรับฝากเงินจากลูกค้า โดยให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติของแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ดังต่อไปนี้

รับฝากด้วยเงินสด เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) รับเงิน/เอกสารจากลูกค้า ให้ตรวจนับเงินสดต่อหน้าลูกค้าให้ถูกต้องตามใบฝากเงิน พร้อมทั้งตรวจธนบัตรด้วยว่าไม่ปลอมแปลงหรือชำรุดใช้การไม่ได้ โดยกล่าวสอบถามจำนวนเงินกับลูกค้าให้ถูกต้องตรงกัน และเก็บรักษาเงินสดไว้ ในกรณีทำธุรกรรมฝากเงินเป็นเงินสดตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป หรือมีเหตุอันควรสงสัย ให้จัดทำรายงานปง.

3. ตรวจสอบถูกต้อง/บันทึกรายการ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ได้รับเงินหรือตราสารทางการเงิน พร้อมเอกสารใบฝากเงินและสมุดเงินฝาก (ถ้ามี) ให้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ตรวจนับเงินสดให้ตรงตามจำนวนเงินในใบฝากเงิน

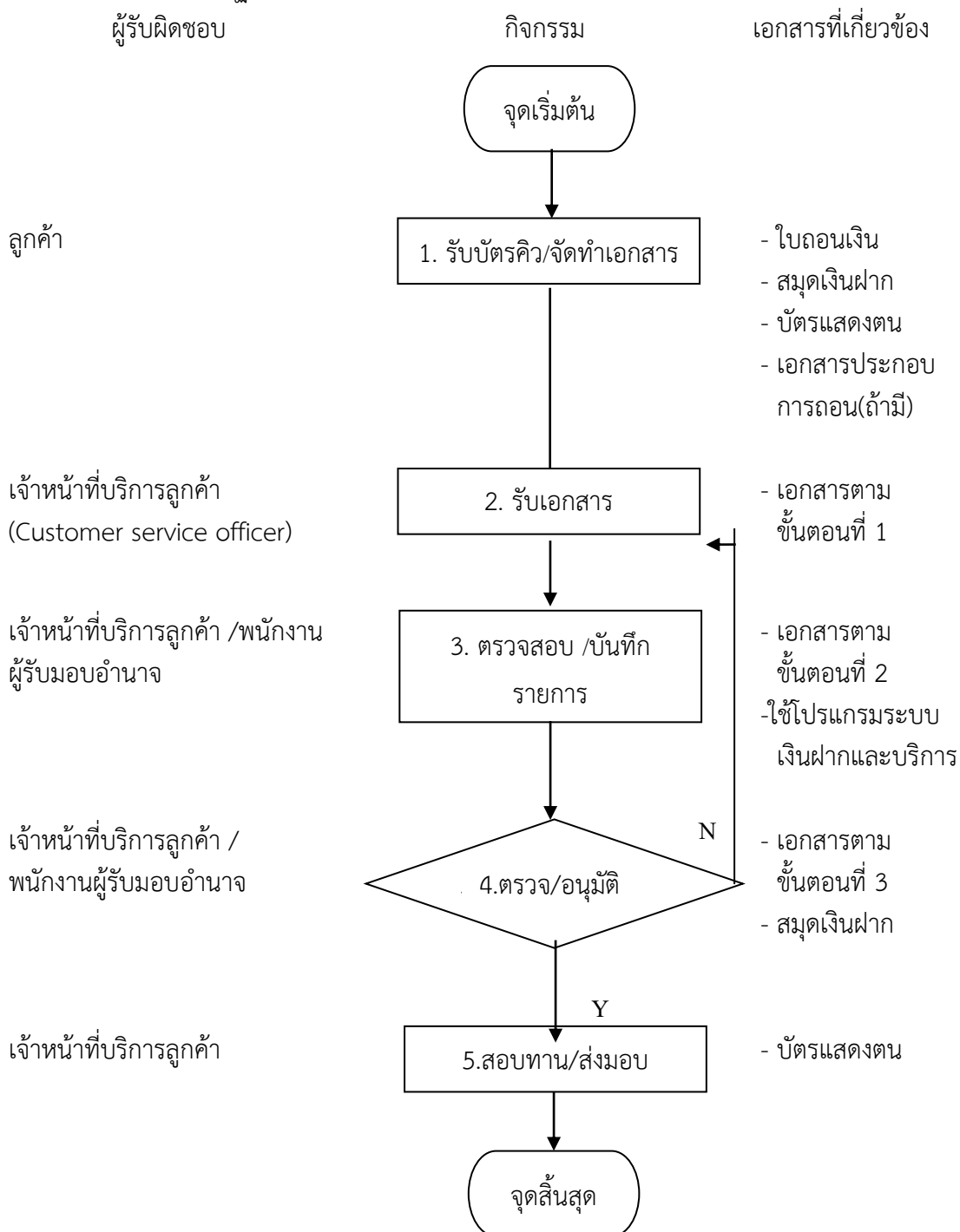
4. ตรวจ/อนุมัติ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) / พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่บันทึกในระบบ Profile ให้ตรงตามใบฝากเงิน พร้อมลงลายมือชื่อผู้อนุมัติ กรณีตรวจพบการบันทึกรายการไม่ถูกต้อง ให้ทำการแก้ไขและบันทึกรายการใหม่ให้ถูกต้อง

5. สอบทาน / ส่งมอบ

ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) กล่าวสอบถาม ชื่อบัญชี เลขที่บัญชี จำนวนเงินฝาก และยอดเงินฝากคงเหลือกับลูกค้าก่อนส่งมอบสมุดเงินฝาก หรือใบฝากเงินฉบับสำเนา หรือใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมและค่าบริการฝากเงิน (ถ้ามี) แล้วแต่กรณีให้ลูกค้า

2) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการถอนเงิน



ภาพที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการในการถอนเงิน
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2558)

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการถอนเงินฝาก

1. รับบัตรคิว/จัดทำเอกสาร

ลูกค้ารับบัตรคิวและจัดทำใบถอนเงิน ตามที่ธนาคารกำหนด เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า แจ้งให้ลูกค้าเขียนเฉพาะข้อมูล ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. จำนวนเงินเป็นตัวเลข | เขียนจำนวนเงินเป็นตัวเลข |
| 2. จำนวนเงินเป็นตัวอักษร | เขียนจำนวนเงินเป็นตัวอักษร |
| 3. ลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน | ลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน |
| 4. โทรศัพท์ | เขียนหมายเลขโทรศัพท์ของผู้มารับเงิน (ถ้ามี) |
| 5. เพื่อสาขา | เขียนชื่อสาขาเจ้าของบัญชีที่ต้องการถอนเงิน
(เฉพาะกรณีต้องการถอนเงินต่างสำนักงาน
เท่านั้น) |

เท่านั้น)

ลูกค้ายื่นใบถอนเงินพร้อมเอกสารประกอบการถอนเงินฝาก (ถ้ามี) และกรณีเงินฝากประเภทใช้สมุดเงินฝาก ลูกค้าต้องนำสมุดเงินฝากมาด้วยทุกครั้ง

2. รับเอกสาร

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) รับเอกสารการถอนเงินฝากตามประเภทเงินฝากจากลูกค้าตามข้อ 1 กรณีการทำธุรกรรมทางการเงินที่เข้าเงื่อนไขตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 ต้องจัดทำรายงาน ปง. ให้ถือปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติการเงินการธนาคาร หมวดที่ 12 วิธีปฏิบัติงานตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการ

3. ตรวจสอบ/บันทึกรายการ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร

4. ตรวจ / อนุมัติ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) หรือผู้รับมอบอำนาจ ตรวจ / อนุมัติในระบบ Profile ก่อนการยืนยันรายการการถอนเงิน

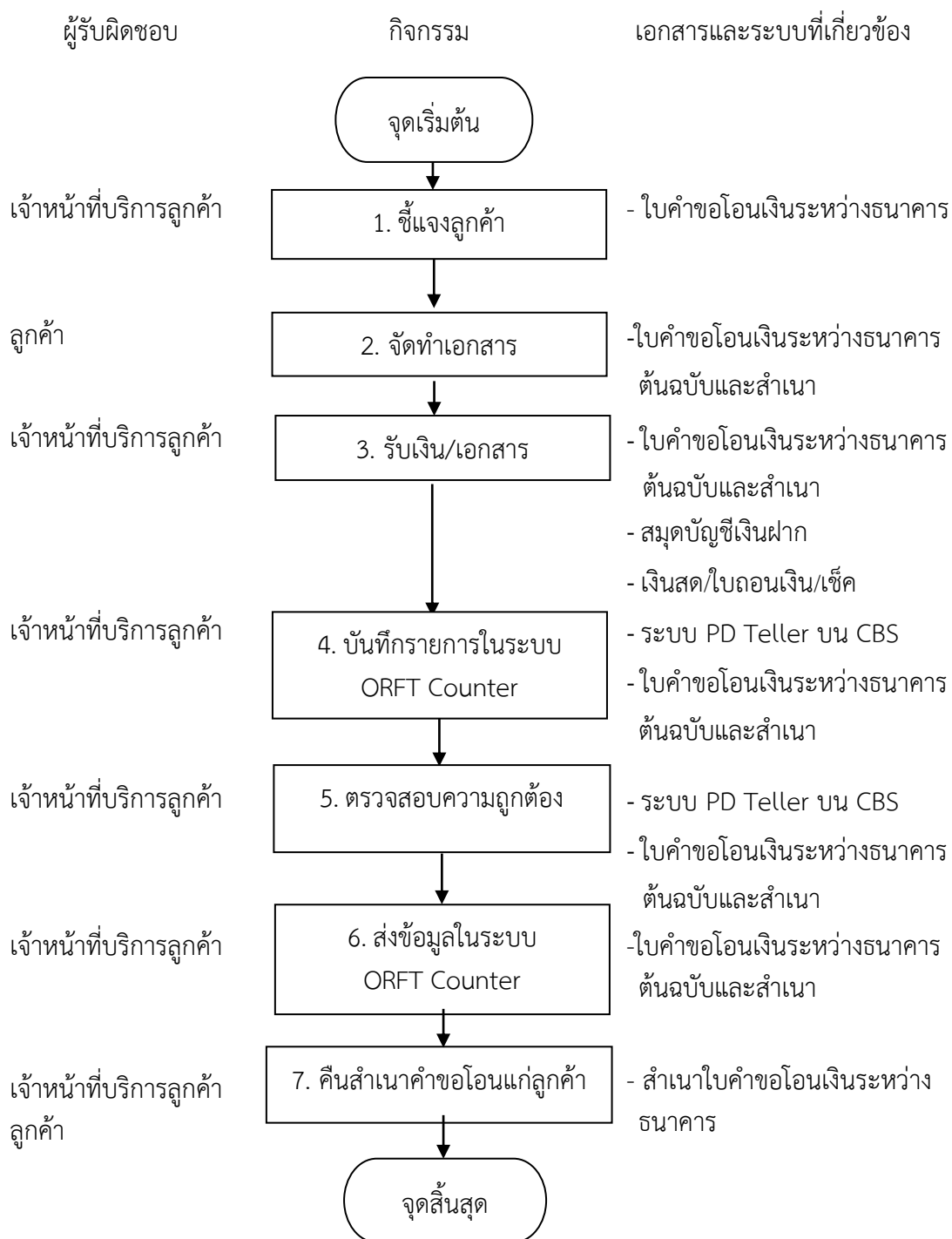
5. สอบทาน/ส่งมอบ

เมื่อทำการบันทึกรายการถอนเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า แจ้งจำนวนเงินที่ลูกค้าถอน และให้ลูกค้าตรวจสอบรายการถอนเงิน พร้อมให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับเงิน ในช่อง “ลายมือชื่อผู้รับเงิน” ส่งมอบเงินสด สมุดเงินฝาก หลักฐานพิสูจน์ตัว (ถ้ามี)

2.4.2 บริการโอนเงิน

การโอนเงินมี 2 แบบ ได้แก่ การโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT Counter) และการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม โดยมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ดังนี้

1) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT Counter)



ภาพที่ 7 ขั้นตอนและกระบวนการในการโอนเงินระบบการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร
ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2558)

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การโอนเงินระบบการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร(ORFT Counter) กรณีธนาคารเป็นผู้ส่งข้อมูล
โอนเงิน(Sending Bank)

1. ชี้แจงลูกค้า

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า(Customer service officer) ชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าได้
ทราบในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) โอนเป็นเงินสดหรือหักบัญชีเงินฝาก (บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน)
เพื่อโอนเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับที่ธนาคารปลายทาง ในปัจจุบันมี 2 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2) บัญชีผู้รับโอนที่ต่างธนาคารเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเท่านั้น

3) จำนวนเงินโอนสูงสุดต่อครั้งไม่เกิน 100,000 บาท/รายการ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
ในการโอน

4) เลขที่บัญชีและรหัสธนาคารต้องตรงกับหลักฐานการรับฝาก คือ ใบคำขอโอนเงิน
ระหว่างธนาคาร

5) อัตราค่าบริการโอนเงินต่อรายการคิดเป็นช่วงวงเงินตามจำนวนเงินโอน

6) ความรวดเร็วของการใช้บริการประเภทนี้ ผู้รับโอนสามารถไปถอนเงินจากบัญชี
เงินฝากที่ธนาคารปลายทางได้ทันที (Online Real Time)

2. จัดทำเอกสาร

ให้ลูกค้าจัดทำเอกสารใบคำขอโอนเงินระหว่างธนาคาร จำนวน 2 ชุดด้วยวิธีอัด
สำเนาโดยให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดข้อมูลการโอนเงินให้ชัดเจนทุกช่องโดยเฉพาะเลขที่บัญชีเงินฝาก
และชื่อบัญชีเงินฝากของผู้รับโอน พร้อมระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้ขอโอนได้รวดเร็ว
หากมีปัญหาเกิดขึ้น

3. รับเงิน / เอกสาร

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า รับเอกสารใบคำขอโอนเงินระหว่างธนาคารและให้ปฏิบัติ
ดังนี้

1) กรณีโอนด้วยเงินสด รับเงินจากลูกค้าตามจำนวนเงินโอนรวมทั้งค่าบริการโอนเงิน
และลงชื่อรับเงินในช่อง“ผู้รับเงิน”

2) กรณีลูกค้าขอโอนโดยให้หักบัญชีเงินฝาก ให้ลูกค้าระบุเลขที่บัญชีเงินฝากและชื่อ
บัญชีเงินฝากที่ต้องการให้หักยื่นพร้อมสมุดคู่ฝากและใบถอนเงินฝากหากมีความประสงค์ให้หัก
ค่าบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากให้ระบุความประสงค์ในคำขอโอนเงินด้วยให้สาขาตรวจสอบความ
ถูกต้องของลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงินของใบถอนเงินฝาก และความถูกต้องของจำนวนเงินโอน

4. บันทึกรายการในระบบ ORFT Counter (ORFT: On-line Retail Funds Transfer)

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า(Customer service officer)บันทึกรายการโอนเงินในระบบ
ORFT Counter

5. ตรวจสอบความถูกต้อง

ก่อนอนุมัติรายการโอน ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า(Customer service officer)ผู้ทำรายการโอนตรวจสอบรายการโอนทุกช่องด้วยความระมัดระวัง ละเอียดยิบย่อย โดยเฉพาะช่องเลขที่บัญชี ชื่อบัญชี จำนวนเงินโอน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าและธนาคาร หากข้อมูลช่องใดไม่ถูกต้องตรงกับใบคำขอโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ยกเลิกหรือแก้ไขรายการดังกล่าวทันที

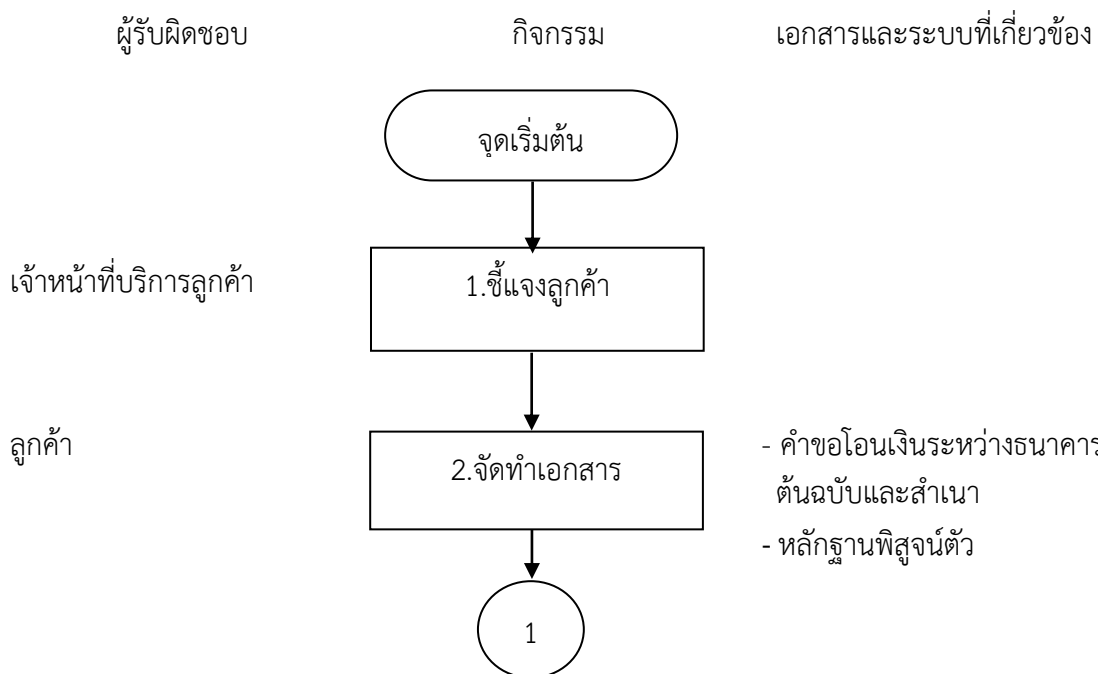
6. ส่งข้อมูลในระบบ ORFT Counter (ORFT: On-line Retail Funds Transfer)

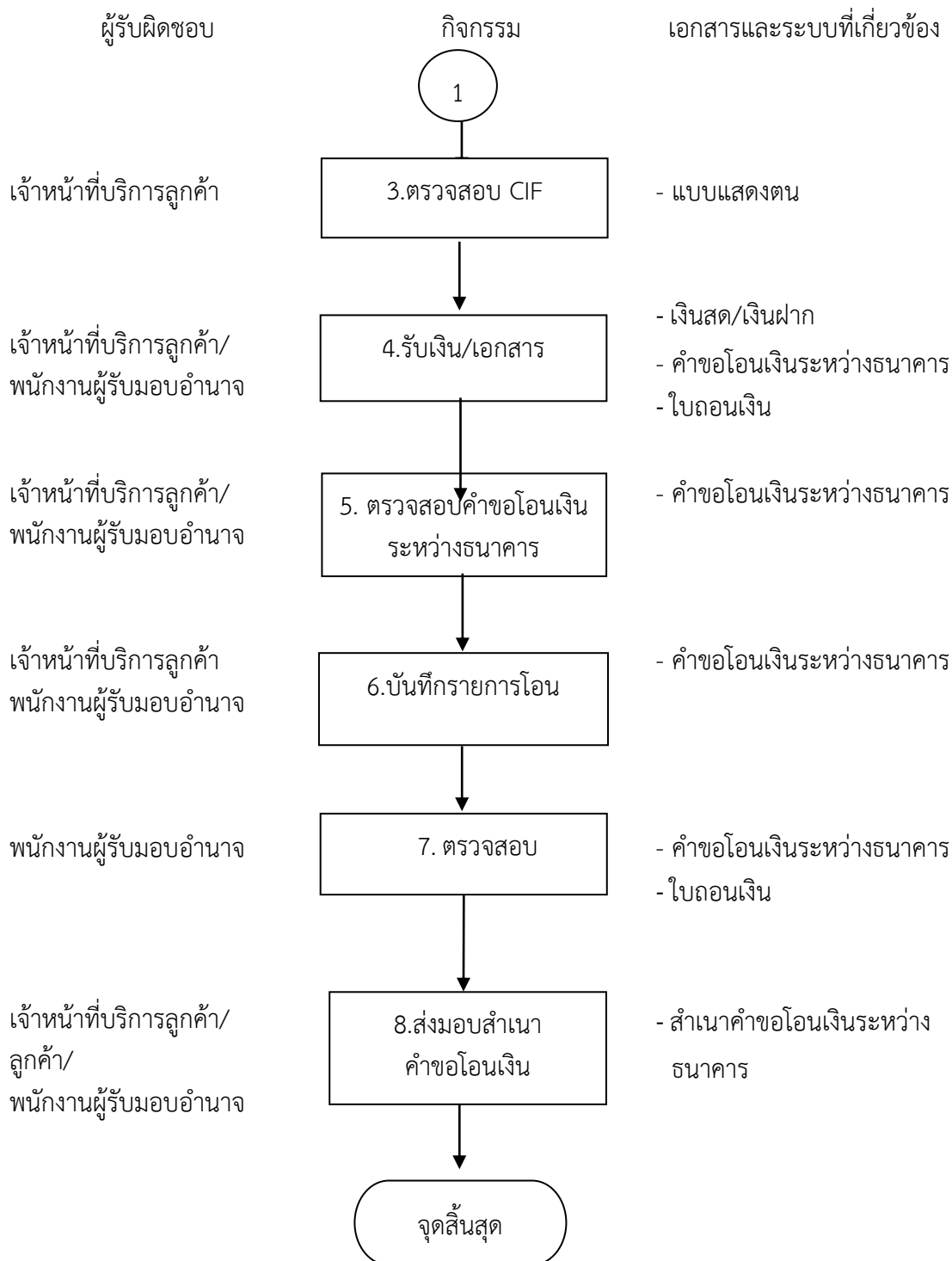
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า(Customer service officer) ตรวจสอบรายการโอนทุกช่องให้ถูกต้องตรงกับใบคำขอโอนเงินระหว่างธนาคารเมื่อถูกต้อง ให้ส่งข้อมูลในระบบเพื่อนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้รับโอนที่ต่างธนาคารทันที(Online-Real time) และพิมพ์รายละเอียดการโอนเงิน

7. คืนสำเนาใบคำขอโอนให้แก่ลูกค้า

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ส่งคืนสำเนาใบคำขอโอนเงินระหว่างธนาคารให้ลูกค้าเก็บเป็นหลักฐาน

2) ขั้นตอนการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม กรณีเป็นธนาคารผู้โอน (สาขาผู้โอน)





ภาพที่ 8 ขั้นตอนและกระบวนการในการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558)

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม กรณีเป็นธนาคารผู้โอน(สาขาผู้โอน)

1. ชี้แจงลูกค้า

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า(Customer service officer) ชี้แจงหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าทราบในประเด็นการบันทึกข้อมูลการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม จะต้องบันทึกข้อมูลภายในเวลา 14.30 น. เพื่อส่งข้อมูลการโอนเงินในระบบ BAHTNET(BAHTNET - Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network)ให้ ธปท. ภายในเวลาที่กำหนด หากไม่ทันตามเวลาดังกล่าว ต้องแจ้งให้ลูกค้าผู้โอนทราบว่า ธนาคารรับไว้เพื่อรอโอนในวันทำการถัดไป เมื่อผู้โอนรับทราบและยินยอมให้สาขาใช้ตราประทับ “รับไว้เพื่อทำการโอนในวันทำการถัดไป”บนคำขอโอนเงินระหว่างธนาคารทั้งต้นฉบับและสำเนา

2. จัดทำเอกสาร

ลูกค้าจัดทำเอกสารคำขอโอนเงินระหว่างธนาคาร จำนวน 2 ชุด ด้วยวิธีอัดสำเนา โดยให้ลูกค้าบันทึกรายละเอียดข้อมูลการโอนเงินให้ชัดเจนทุกช่อง ได้แก่ เลขที่บัญชีเงินฝาก ชื่อบัญชีเงินฝากทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชื่อธนาคาร สาขาของธนาคารผู้รับโอน ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อผู้ขอโอนเงิน และระบุที่อยู่ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้ขอโอนได้รวดเร็วกรณีมีปัญหา เนื่องจาก ธปท. กำหนดธนาคารสมาชิกระบบ BAHTNET ต้องส่งเงินโอนเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่ธนาคารผู้รับโอนภายในระยะเวลาไม่เกิน 90 นาทีนับตั้งแต่วันที่ผู้ขอโอนมาใช้บริการที่สาขาจนถึงธนาคารผู้รับโอนที่ปลายทาง

3. ตรวจสอบเลขทะเบียนลูกค้า (CIF: Customer Information File)

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าตรวจสอบ CIF โดยดูจากเอกสารคำขอโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม เพื่อบันทึกรายการให้ถูกต้องหากลูกค้ายังไม่มีหมายเลข CIF เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องสร้างหมายเลข CIF

4. รับเงิน/เอกสาร

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สาขารับเอกสารคำขอโอนเงินระหว่างธนาคาร และให้รับเงินสดจากลูกค้าตามจำนวนเงินโอน รวมทั้งค่าบริการโอนเงินและค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างจังหวัด (ถ้ามี) และลงชื่อรับเงินในช่อง “ผู้รับเงิน” ทั้งนี้ ค่าบริการและค่าธรรมเนียมโอนเงินในระบบเป็นอัตราที่ ธปท. กำหนดให้ทุกธนาคารถือใช้ร่วมกัน

5. ตรวจสอบคำขอโอนเงินระหว่างธนาคาร

พนักงานผู้รับมอบอำนาจตรวจสอบเอกสารคำขอโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ถูกต้องการกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอโอนเงินระหว่างธนาคารให้ครบถ้วน พร้อมทั้งจำนวนเงินค่าบริการโอนเงินและค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างจังหวัด (ถ้ามี) ตามอัตราที่กำหนด

6. บันทึกรายการโอน

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า 1 คน และพนักงานผู้รับมอบอำนาจ 1 คน ร่วมกันบันทึกรายการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สามในโปรแกรมระบบการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม และในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สาขาต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าและธนาคาร

7. ตรวจสอบความถูกต้อง

พนักงานผู้รับมอบอำนาจตรวจสอบการบันทึกรายการจากคำขอโอนเงินเพื่อบุคคลที่สามและแบบฟอร์ม รายการโอนให้ถูกต้อง

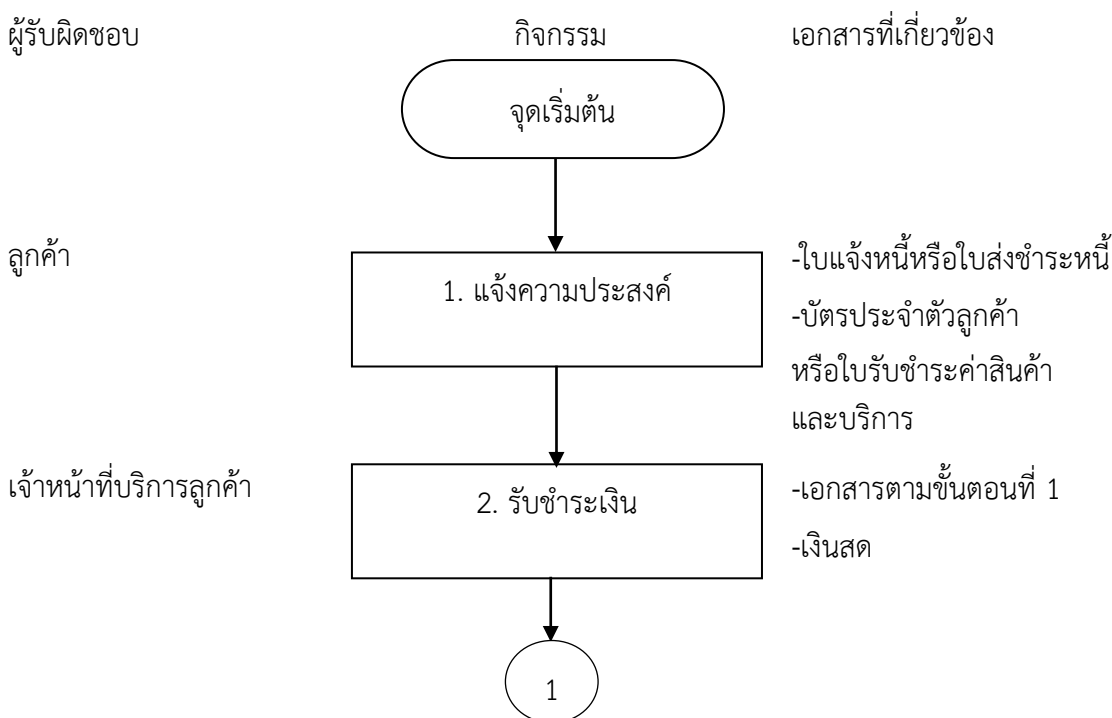
8. ส่งมอบสำเนาคำขอโอนเงิน

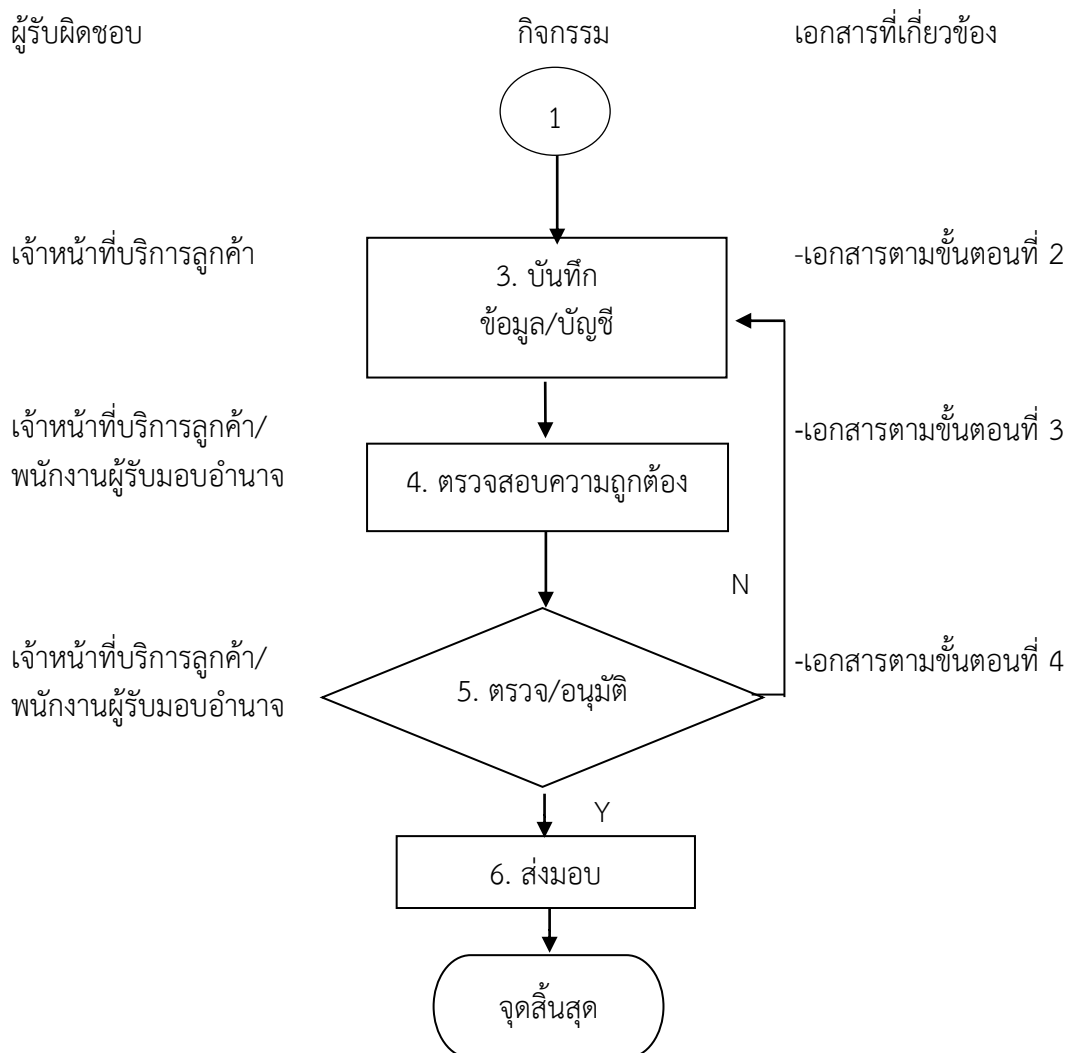
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ส่งคืนสำเนาคำขอโอนเงินระหว่างธนาคารให้ลูกค้าเก็บเป็นหลักฐานการโอน

2.4.3 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ดังนี้

1) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับชำระค่าสินค้าและบริการ





ภาพที่ 9 ขั้นตอนและกระบวนการในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558)

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับชำระค่าสินค้าและบริการระบบ Teller Payment

1. แจ้งความประสงค์

ลูกค้า แจ้งความประสงค์ใช้บริการเกี่ยวกับการชำระค่าสินค้าและบริการโดยนำเอกสาร “ใบแจ้งหนี้” หรือ “ใบส่งชำระหนี้” หรือ “บัตรประจำตัวที่มี Barcode” หรือ “ใบรับชำระค่าสินค้าและบริการ” มาติดต่อที่งานบริการลูกค้าสาขา

2. รับชำระเงิน

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สอบถามรายละเอียดการชำระจากลูกค้า แล้วรับเอกสารที่ลูกค้านำมาแจ้งขอใช้บริการ(ตามข้อ 1) กรณี ลูกค้าไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มาหรือนำมาเฉพาะบัตรประจำตัวที่มี Barcode ให้ลูกค้าเขียนรายละเอียดการส่งชำระโดยใช้ “ใบรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ/ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม” เป็นหลักฐานแทนใบแจ้งหนี้ พร้อมทั้งรับเงินตามจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องการชำระและเรียกเก็บค่าบริการ(ในกรณีที่ลูกค้าเป็นผู้รับภาระ) ซึ่งค่าธรรมเนียมลูกค้า

สามารถชำระได้ทั้งเงินสด เช็ค และหักจากบัญชีเงินฝาก ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้หลายช่องทาง ได้แก่ เงินสด เช็ค ระบบจะบันทึกรายการทันที (รับเฉพาะเช็คในเขตเคลียร์เงินเดียวกับสาขาผู้ทำรายการ) กรณีนี้ต้องแจ้งลูกค้าให้ทราบว่า รายการรับชำระจะสมบูรณ์เมื่อเช็คเรียกเก็บได้แล้ว หักบัญชีเงินฝาก ได้แก่ ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวันโดยระบบจะหักบัญชีเงินฝากให้อัตโนมัติซึ่งสามารถหักได้ทั้งบัญชีสาขาตนเองและบัญชีต่างสาขาชำระผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติซึ่งผลิตภัณฑ์ที่จะใช้บริการจะต้องมีใบแจ้งหนี้ที่มีรหัส Barcode เท่านั้นและจะต้องเป็นบัตรและเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของ ธ.ก.ส.

3. ตรวจสอบความถูกต้อง

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ตรวจสอบจำนวนเงินหรือรายละเอียดเช็คที่รับชำระหรือตรวจตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงินฝากในกรณีที่หักบัญชีเงินฝากชำระให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์

4. บันทึกข้อมูล/บัญชี

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) บันทึกข้อมูลการรับชำระค่าสินค้าและบริการตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ ด้วยระบบ Teller Payment ซึ่งสามารถบันทึกรายการรับชำระได้ทั้ง Manual และใช้เครื่องอ่าน Barcode ในการบันทึกข้อมูลจะมีช่องต่าง ๆ ที่จะต้องบันทึก ดังนี้

1) กรณีใบแจ้งหนี้ของผลิตภัณฑ์ ที่รับชำระไม่มีแถบรหัส Barcode

- ช่อง “รหัสบริษัท (Company Code)” ให้เลือกและบันทึกรหัสตามที่ธนาคารกำหนดโดยสามารถค้นหาได้จากใบแจ้งหนี้ที่ต่อท้ายชื่อของธนาคารหรือค้นหาได้จากหน้าจอการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

- ช่อง “ชำระโดย” เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) เลือกวิธีการชำระค่าสินค้าและบริการตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ได้หลายช่องทาง ได้แก่ เงินสด หรือเช็ค โดยต้องบันทึก รหัสธนาคาร รหัสสาขา เลขที่เช็ค เลขที่บัญชีออกเช็ค ประเภทตราสาร และหักบัญชีเงินฝาก ต้องบันทึก เลขที่บัญชีที่ต้องการหักเงินชำระ จำนวนยอดเงินคงเหลือในสมุดเงินฝาก หมายเลขสมุดบัญชีเงินฝากสาขา

- ช่อง “อ้างอิง 1 อ้างอิง 2 และ อ้างอิง 3” ให้บันทึกข้อมูลตามที่ระบุไว้บนใบแจ้งหนี้ตามที่พันธมิตรเป็นผู้กำหนด

- ช่อง “จำนวนเงิน” บันทึกจำนวนเงินตามที่ลูกค้าต้องการชำระ

- ช่อง “ชื่อ-สกุลลูกค้า” บันทึกชื่อและสกุลของลูกค้าตามที่ระบุไว้ที่ใบแจ้งหนี้

2) กรณีใบแจ้งหนี้ของผลิตภัณฑ์ที่รับชำระมีแถบรหัส Barcode เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ใช้เครื่องอ่านแถบรหัส Barcode อ่านข้อมูลที่แถบรหัส Barcode บนใบแจ้งหนี้ หรือบัตรประจำตัวลูกค้า (เป็นบัตรที่มีแถบรหัส Barcode) ระบบคอมพิวเตอร์จะทำการบันทึกข้อมูลในช่อง “รหัสบริษัท” รหัสอ้างอิง 1 อ้างอิง 2 และอ้างอิง 3 ให้อัตโนมัติหรือในบางผลิตภัณฑ์ที่แถบรหัส Barcode มีจำนวนเงินที่ต้องชำระด้วย ระบบจะปรากฏจำนวนเงินที่ต้องรับชำระให้อัตโนมัติด้วยเช่นกัน

3) กรณีลูกค้าชำระโดยหักบัญชีเงินฝาก ซึ่งมีวงเงินเกินกว่าที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) มีอำนาจอนุมัติให้พนักงานผู้รับมอบอำนาจตรวจสอบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงินฝากและอนุมัติผ่านรายการในระบบการรับชำระ

4) เมื่อบันทึกข้อมูลการรับชำระด้วย เงินสด เช็ค หักบัญชีเงินฝาก หรือ ชำระผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ระบบจะบันทึกรายการทางบัญชีให้ทันทีโดยอัตโนมัติ ซึ่งทุก “รหัสบริษัท” จะบันทึกบัญชีภายใต้บัญชีแยกประเภทเดียวกัน (บัญชีเจ้าหนี้รออนเงิน Payment)

5. ตรวจสอบ/อนุมัติ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลการรับชำระที่พิมพ์บน “ใบรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ/ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม” หรือใบแจ้งหนี้ โดยเฉพาะการบันทึกข้อมูล “รหัสบริการ” ช่อง อ้างอิง 1 และอ้างอิง 2 ต้องถูกต้องตรงกับใบแจ้งหนี้ที่ลูกค้านำมาแสดงความประสงค์ แล้วลงชื่อผู้รับเงิน/ผู้อนุมัติในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

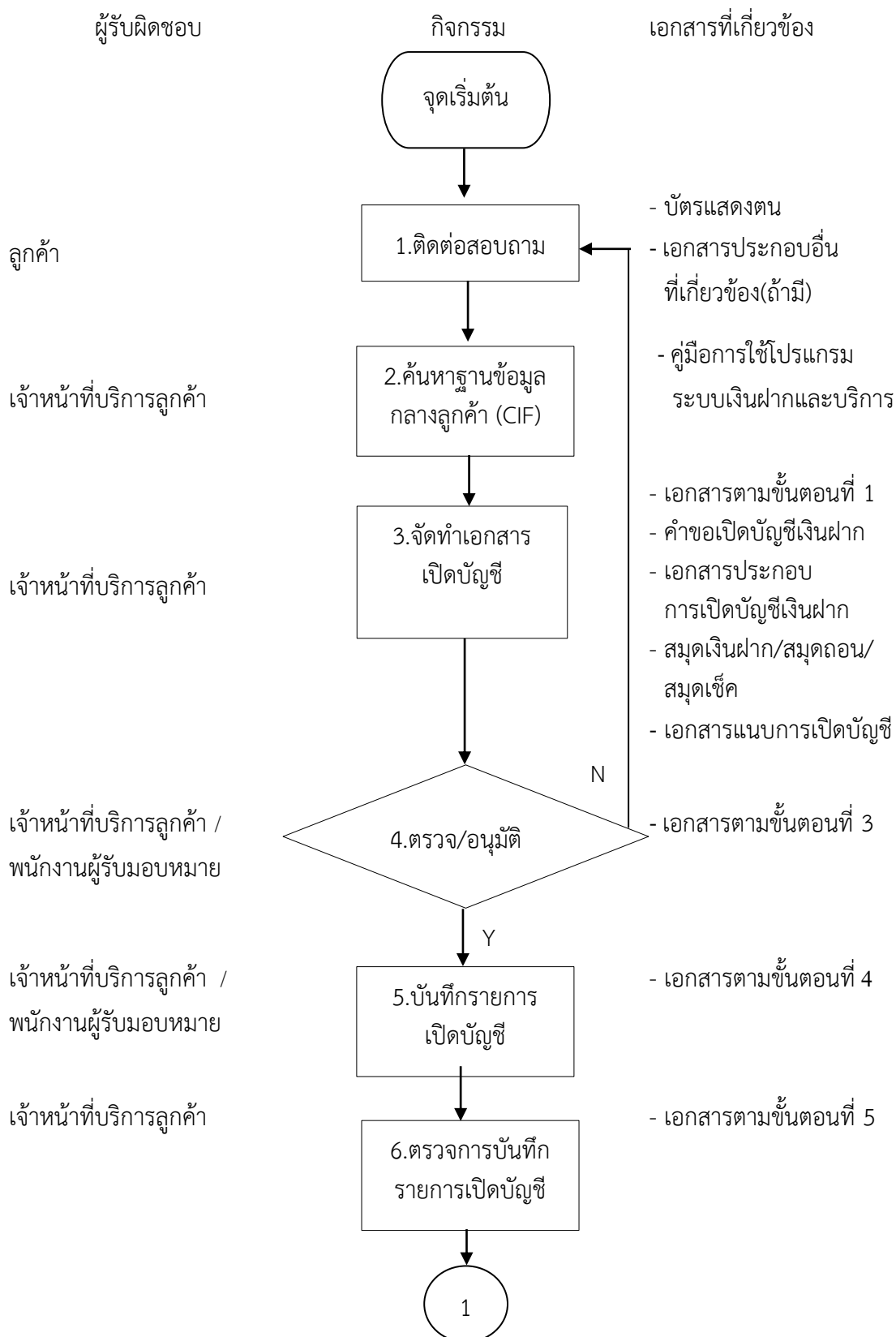
6. ส่งมอบ

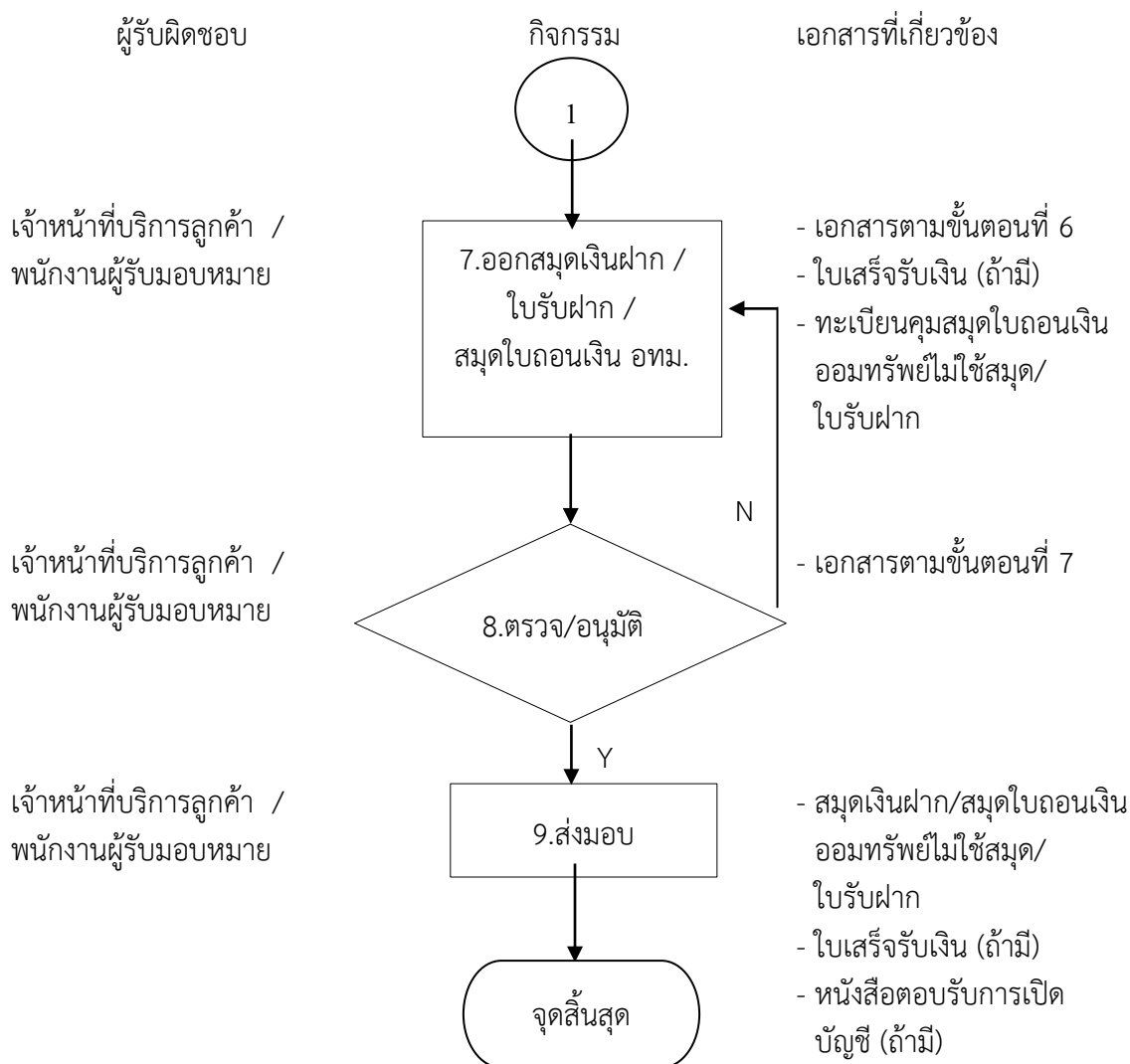
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ส่งมอบสำเนาใบรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการฯ(ถ้ามี)และเอกสารใบแจ้งหนี้ส่วนที่เป็นของลูกค้าคืนให้ลูกค้า

2.4.4 บริการเปิดบัญชีเงินฝาก

การบริการเปิดบัญชีเงินฝากมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ดังนี้

1) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเปิดบัญชีเงินฝาก





ภาพที่ 10 ขั้นตอนและกระบวนการในการเปิดบัญชีเงินฝาก
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2558)

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการเปิดบัญชีเงินฝาก

1. ติดต่อสอบถาม

ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ให้พนักงานสอบถามความประสงค์ของลูกค้า ในการเปิดบัญชีเงินฝาก ประเภทบัญชีเงินฝาก พร้อมยื่นหลักฐานแสดงตน และเอกสารประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) พนักงานควรแนะนำให้ลูกค้าฝากเงินพร้อมกับการเปิดบัญชีครั้งแรก *ยกเว้น* ลูกค้าประเภทส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจที่เปิดบัญชีได้โดยไม่ต้องฝากเงิน

2. ค้นหาฐานข้อมูลกลางลูกค้า (CIF)

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า(Customer service officer) ค้นหาข้อมูลลูกค้าจากฐานข้อมูลกลางลูกค้า (CIF) เพื่อตรวจสอบว่ามีข้อมูลลูกค้า (CIF) ในฐานข้อมูลกลางหรือไม่ หากไม่มีให้สร้างข้อมูลลูกค้า (CIF)

3. จัดทำเอกสารเปิดบัญชี

ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) จัดทำเอกสารคำขอเปิดบัญชีเงินฝากแยกตามประเภทคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของรายละเอียดในคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก เอกสารแนบการเปิดบัญชี (KYC) และเอกสารประกอบการขอเปิดบัญชีเงินฝากตามที่ธนาคารกำหนด กรณีอยู่ในเงื่อนไขที่ต้องทำรายงานธุรกรรมการเงินให้จัดทำรายงานตามแบบแล้วแต่กรณี เอกสารประกอบการเปิดบัญชีเงินฝากต้องมีตามประเภทของลูกค้า โดยลูกค้าประเภทบุคคล จะต้องมีเอกสารพิสูจน์ตัวตนอย่างน้อยอย่างหนึ่งพร้อมสำเนาเอกสารดังกล่าว พร้อมทั้งให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องของสำเนาเอกสารหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวคนต่างด้าว หรือหนังสือเดินทาง และเป็นบัตรที่ยังไม่หมดอายุ กรณีบัตรที่ราชการออกให้แต่ไม่มีหมายเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ให้ใช้สำเนาทะเบียนบ้านประกอบเป็นหลักฐานเพิ่มเติม

4. ตรวจ / อนุมัติ

ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) / พนักงานผู้รับมอบหมาย ตรวจเอกสารคำขอเปิดบัญชีเงินฝากและเอกสารประกอบการเปิดบัญชีเงินฝาก ให้ถูกต้องครบถ้วน กรณีไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งคืนลูกค้าเพื่อแก้ไข กรณีถูกต้องลงชื่ออนุมัติในคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก

5. บันทึกรายการเปิดบัญชี

ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) / พนักงานผู้รับมอบหมาย บันทึกการเปิดบัญชีทุกประเภทตามระบบใน Web CSR

6. ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลการเปิดบัญชี

ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) / พนักงานผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบกับคำขอเปิดบัญชีเงินฝากและเอกสารประกอบการขอเปิดบัญชีเงินฝาก เช่น ประเภทบัญชีเงินฝาก รหัสโครงการ ชื่อบัญชีเงินฝาก เงื่อนไขการสั่งจ่าย เล่มที่สมุดเงินฝาก เป็นต้น

7. ออกสมุดเงินฝาก / ใบรับฝาก / สมุดใบถอนเงินออมทรัพย์ไม่ใช่สมุด

สมุดเงินฝาก ให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) ออกสมุดเงินฝาก ส่วนการออกใบรับฝาก / สมุดใบถอนเงินออมทรัพย์ไม่ใช่สมุด จะออกให้เมื่อลูกค้ามีการฝากเงินเท่านั้น

8. ตรวจ/อนุมัติ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) / พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ให้ดำเนินการ ตรวจสอบการออกสมุดเงินฝาก ที่ระบบพิมพ์ในสมุดเงินฝากต้องตรงกับคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก ลงลายมือชื่ออนุมัติในสมุดเงินฝากก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

9. การส่งมอบ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer service officer) / พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่งมอบเอกสารคืนให้ลูกค้า เช่น สมุดเงินฝาก และสำเนาใบถอนเงิน(ถ้ามี) เป็นต้น

จากกระบวนการในส่วนบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทั้ง 4 กระบวนการซึ่ง ได้แก่ 1.บริการรับฝาก-ถอนเงิน 2.บริการเปิดบัญชีเงินฝาก

ประเภทต่างๆ 3.บริการโอนเงิน 4.บริการชำระสินค้าและบริการ ซึ่งมีกระบวนการให้บริการดังที่กล่าวมา โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ต้องการปรับปรุงพัฒนาในส่วนของผู้ให้บริการโดยวิธีการ เทียบเคียงกับธนาคารอื่นๆ เพื่อให้ทราบแนวทางในการให้บริการที่ดีที่สุดในส่วนงานบริการดังกล่าว

2.5 สถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) และธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันรับฝากเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินของประเทศไทยเป็นอย่างมาก สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หมายถึง สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ และสนับสนุนการลงทุนต่าง ๆ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังซึ่งได้มอบหมายให้ ธปท. ทำหน้าที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานและความเสี่ยง และรายงานผลการตรวจสอบไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม และบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน, 2559)

ส่วนธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ให้สินเชื่อ ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและหลักทรัพย์ ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ธุรกิจการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปัจจุบันมี 14 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารไอซีบีซี จำกัด (มหาชน) (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน, 2559)

สำหรับธนาคารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่

2.5.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เมื่อ พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร การปรับบทบาทสู่ธนาคารพัฒนาชนบท

ทศวรรษที่ 1 (พ.ศ.2509-2519) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ในระบบในทศวรรษแรก ค.ศ. ให้มีความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ในระบบ โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้ และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ.2520-2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร ช่วงทศวรรษที่ 2 ค.ศ. ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสด เพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวก และเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำนำข้าวเปลือก

ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ.2530-2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน-จัดตั้งสถาบันเกษตรกร ช่วงทศวรรษที่ 3 ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ค.ศ. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว อาทิ การแปรรูปผลผลิตช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้ำ ค.ศ. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้ำในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ำ

ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ.2540-2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท ช่วงทศวรรษที่ 4 ค.ศ. ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไข พ.ร.บ. ค.ศ. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้ำ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแล และให้บริการลูกค้ำอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง นอกจากนี้ ในปี 2542 ค.ศ. ได้จัดตั้งกองทุนขึ้นโดยใช้ชื่อว่า กองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม และสามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ.2550-ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลายเข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ค.ศ. ยังคงมุ่งมั่นกับภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ำมีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน

ทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกร และเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

วิสัยทัศน์ ปี 2558

“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร”

พันธกิจสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 1) บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูล แบ่งปัน และเป็นธรรม
- 3) บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน
- 4) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ
- 5) มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคง และยั่งยืน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปิดให้บริการทั้งสิ้น 26 สาขา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2559)

2.5.2 ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 2,835,852 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง และสาขาทั่วประเทศกว่า 1,200 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอยู่ทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้ง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการเงินธนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้นเป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยั่งยืนยาว นอกจากนี้ การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

และด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมิติในเชิงลึก

ปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วยฐานลูกค้าซึ่งกว้างขวางที่สุดในประเทศ สายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า และเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุดในบรรดาธนาคารไทย ในช่วงหนึ่งปีข้างหน้า ธนาคารกรุงเทพจะยังคงพัฒนาปัจจัยความเข้มแข็งเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้ง เสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินธุรกิจและคุณภาพของการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนี้ ธนาคารยังเตรียมขยายฐานธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคและให้บริการระดับสากลเพื่อสนับสนุนบริษัทไทยให้สามารถขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ เช่นเดียวกับการสนับสนุนลูกค้าชาวต่างชาติให้สามารถมาลงทุนในประเทศไทย ส่วนในประเทศไทย ธนาคารจะพัฒนาขยายผลการประสานศักยภาพระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือเพื่อเพิ่มความหลากหลายในบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าและเสริมสร้างความมั่นคงของฐานรายได้จากค่าธรรมเนียม

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปิดให้บริการทั้งสิ้น 23 สาขา (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

2.5.3 ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือนหรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,643,709 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,747,634 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,613,577 ล้านบาท มีสาขาในประเทศ จำนวน 1,120 สาขา แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 314 สาขา และส่วนภูมิภาคจำนวน 806 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 16 แห่ง ได้แก่ สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาเฉิงตู สาขาฮกเกี้ยน สำนักงานผู้แทนลอสแอนเจลิส สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สำนักผู้แทนงานกรุงโตเกียว สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง ธนาคารท้องถิ่น นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย สำนักงานผู้แทนนครโฮจิมินห์ สำนักงานผู้แทนพนมเปญ และสำนักงานผู้แทนจาการ์ตา สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงิน ระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ตลอดระยะเวลากว่า 70 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีที่สุดและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ค่านิยมหลัก

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร ความเป็นมืออาชีพ การริเริ่มสิ่งใหม่

ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปิดให้บริการทั้งสิ้น 23 สาขา (ธนาคารกสิกรไทย, 2559)

2.5.4 ธนาคารไทยพาณิชย์

ปี พ.ศ. 2449 – พ.ศ. 2475 ก่อร่างฐานการธนาคารไทยประวัติศาสตร์หน้าแรกของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งนับเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของชาวสยามนั้น เริ่มต้นขึ้นในนาม "บุคคลัภย์" (Book Club) โดย พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ซึ่งขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดี กระทรวง พระคลังมหาสมบัติในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตั้งพระทัยอย่างแน่วแน่ที่จะให้มีสถาบันการเงินของสยาม เป็นฐานรองรับการเติบโตทางด้าน เศรษฐกิจ การเงินของประเทศ จากการค้าโลกตะวันตกได้ ขยายเส้นทางการค้าทางทะเลมาสู่ดินแดนสยามเป็นอย่างมาก ในยุคนั้น ในชั้นแรกจึงทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคาร พาณิชย์เป็นการ ทดลองในนาม "บุคคลัภย์" (Book Club)

ต่อมากิจการทดลองประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงมีพระบรม ราชานุญาตให้ตั้งเป็นธนาคารในนาม "บริษัท แแบงก์สยาม กัมมาจล จำกัด" (Siam Commercial Bank, Limited) เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 ประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ อย่างเป็นทางการ นับตั้งแต่นั้นมาและได้ กลายมาเป็น "ต้นแบบธนาคารไทย" โดยริเริ่ม นำระบบ และ แนวคิดของการให้บริการ รับฝากเงินออมทรัพย์ และ บริการ บริการบัญชี กระแสรายวัน (Current Account) ถอนเงิน โดยใช้เช็คมาให้บริการ แก่ประชาชน พร้อมทั้งจัดตั้งสาขาขึ้น ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาคต่างๆ นอกจากนี้ธนาคารยังมีส่วนร่วมในการ ก่อกำเนิดและวางรากฐานสหกรณ์การเกษตรของประเทศ

วิสัยทัศน์

“ธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก”

พันธกิจ

ธนาคารได้กำหนดพันธกิจไว้อย่างชัดเจนว่า จะมุ่งพัฒนาสู่การเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ (The Best Universal Bank in Thailand) มุ่งเน้นการให้บริการในตลาดการเงินและกลุ่มลูกค้าหลักด้วยการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดจากเครือข่ายของกลุ่มธนาคาร และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่

ค่านิยมหลัก

Innovation หรือ นวัตกรรม นำหน้า เปิดรับนวัตกรรมเพื่อก้าวนำในวงการ
Social Responsibility หรือ สร้างคุณค่า สู่อสังคมนิยม ร่วมสร้างคุณภาพที่ดี ให้สังคมและสิ่งแวดล้อม

Customer Focus หรือ ลูกค้า ต้องมาก่อน มุ่งสร้างสรรค์บริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า

Building our People หรือ สร้างองค์กร คือสร้างคน เห็นคุณค่าและใส่ใจดูแลพนักงานผู้สร้างอนาคตของเรา

ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปิดให้บริการทั้งสิ้น 28 สาขา (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2559)

2.5.5 ธนาคารกรุงไทย

ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร

ตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้น ตามปริมาณ ธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโต ของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อเล็งเห็นแล้วว่า พื้นที่สำนักงานใหญ่ ที่ตั้งอยู่บนถนนเยาวราชคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทย จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโต อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยาย องค์กรงาน ใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่ง ในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมาย ให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาท สำคัญในการช่วยแก้ไข ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ครั้งสำคัญ ครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคม ในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคาร กรุงไทย ได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สิน ของธนาคารสยาม จำกัด ที่กำลังมีปัญหากจากการควบรวมครั้งนี้ ธนาคาร กรุงไทยเป็นธนาคารที่มี ทรัพย์สินมากเป็นอันดับสอง

ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงิน การคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้

ปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำ เทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับ งานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่อง เอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ ครอบคลุม จังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาด หลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิด การซื้อ-ขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อ ภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

ปัจจุบัน ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารแสนสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้าง การบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

วิสัยทัศน์ (Vision)

"กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" GROWING TOGETHER

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่ง แก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

- ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปิดให้บริการทั้งสิ้น 31 สาขา (ธนาคารกรุงไทย, 2559)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญฤดี คล้ายแก้ว และศิริภาณี พูลศิริ (2554) ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นองค์กร การศึกษาและถือว่าเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง โดยอาศัยการเทียบเคียงของกระบวนการในเชิง คุณภาพ โดยกำหนดประเด็นที่จะศึกษาและได้คัดเลือกองค์กรคู่เปรียบเทียบกับคณะต่างๆใน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 5 คณะ และองค์กรภายนอก จำนวน 2 แห่ง จากนั้นวิเคราะห์แนวทางที่ดีที่สุดในการวางแผนกลยุทธ์ที่ได้จากองค์กรคู่เปรียบเทียบกับไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้การวางแผนกลยุทธ์ของคณะดังกล่าวมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และมีคุณภาพในการบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากที่สุด โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ได้แนวทางการปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมด 33 แนวทาง

อัจฉรา ชูกำลัง (2548) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพผู้ป่วยนอกโดยการเทียบเคียงกรณีโรงพยาบาลกะปง จังหวัดพังงา โดยมีทำการปรับปรุงกระบวนการบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกและประเมินคุณภาพกระบวนการบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลหลังการเทียบเคียงโดยใช้ขั้นตอนการเทียบเคียง 10 ขั้นตอนของบริษัทซีร็อกซ์และทำการเลือกคูเทียบจากโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 6 แห่งในจังหวัด โดยใช้แบบการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาประเมินหาคูเทียบ โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและตอบแบบประเมิน คือ หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้างานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชุมชนแต่ละแห่ง รวมทั้งสิ้น 23 คน และใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งสร้างตามหลัก 5W2H เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลจากการคัดเลือกคูเทียบโรงพยาบาลเกาะยาว มีคะแนนการประเมินมากที่สุด โรงพยาบาลกะปง จึงนำวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดของโรงพยาบาลเกาะยาว มาศึกษากระบวนการบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก และนำไปทดลองปฏิบัติหลังจากการนำไปปฏิบัติแล้วพบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้นเนื่องจากมีแนวทางปฏิบัติงานชัดเจน

สมรัก พบวันดี (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโยธธ จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก-ถอนในสาขาดังกล่าว จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของระบบบริการฝาก – ถอนเงิน

นพพร สะไบบาง (2553) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาถึงการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารในปี 2551 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาแม่โจ้ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

สวรรณยา เวสประชุม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการบริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารฮองกและเซียงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารฮองกและเซียงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด (ธนาคารเอชเอสบีซี) โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารเอชเอสบีซี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารเอชเอสบีซีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างสถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารเอชเอสบีซีในภาพรวม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับดีมาก

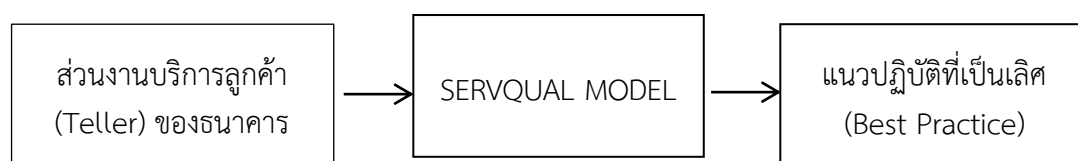
วีระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อยจำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T - test และ ค่า F-test ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละด้านดังนี้ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ย) และด้านประชาสัมพันธ์ / การส่งเสริมการขาย และผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อยมีอายุและประสบการณ์การใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการให้ความมั่นใจ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเป็นมิตร ด้านการตอบสนองลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพบริการในด้านการให้ความมั่นใจและด้านการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินกู้สำหรับผู้ซื้อบ้านทั่วไป ด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ใช้บริการด้านชำระค่าสาธารณูปโภคโดยวิธีชำระผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่พบว่า ธนาคารมีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อภัยคยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสารด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับคุณภาพมาก ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานด้านประเภทการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เช่น ประเภทด้านเงินกู้ ด้านเงินฝาก ด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภค/บริการเงินกู้ที่แตกต่างกันพบว่าการใช้บริการแต่ละประเภทที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

Tahir & Abubakar (2007) ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของมาเลเซีย ดังนั้นคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญมากสำหรับลูกค้า ในสภาพที่มีการแข่งขันของธนาคาร จุดมุ่งหมายของการศึกษานี้ คือการตรวจสอบระดับของคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในมาเลเซียจากมุมมองของลูกค้าธนาคารและการประเมินความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์โดยใช้แบบสอบถาม 300 ชุดในภูมิภาคชายฝั่งตะวันออกของมาเลเซีย การวัดที่ใช้อยู่บนพื้นฐานของรูปแบบที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง SERVQUAL การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการประเมินระดับของคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ของมาเลเซียจากลูกค้ามุมมองการศึกษานี้เป็นการตรวจสอบช่องว่างคุณภาพการให้บริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของพวกเขาที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมจัดไว้ให้โดยธนาคารพาณิชย์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

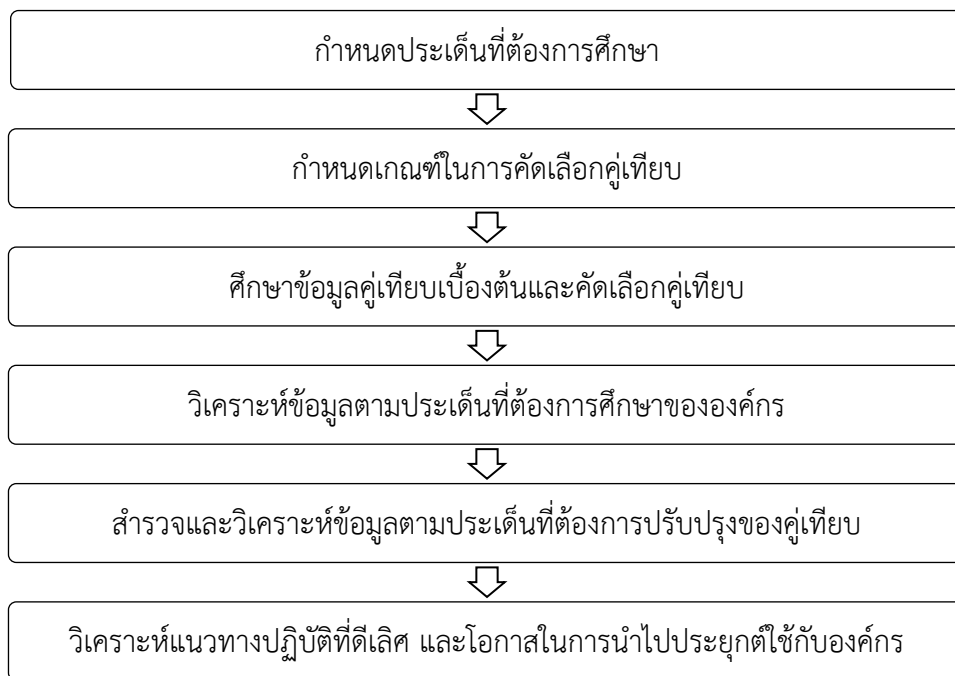
2.7 แนวคิดในการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการ



ภาพที่ 11 แนวคิดในการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการ ในครั้งนี้ ใช้การเทียบเคียงเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 12 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษา

ขั้นตอนในการกำหนดประเด็นที่จะศึกษา เริ่มจากการศึกษาทฤษฎีการเทียบเคียงและกระบวนการให้บริการของธนาคารในส่วนงานบริการลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยบริการหลัก 4 บริการ ได้แก่ 1. บริการรับฝาก-ถอนเงิน 2. บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ 3. บริการโอนเงิน 4. บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และศึกษาแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพที่เป็นเลิศ โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เพื่อพิจารณากำหนดแบบสัมภาษณ์ แล้วทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสัมภาษณ์ เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด

3.2 กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่เทียบ

เกณฑ์ในการคัดเลือกคู่เทียบ ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คัดเลือกคู่เทียบซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีบริการเหมือนกัน สามารถเทียบเคียงในส่วนของ

กระบวนการให้บริการได้ครบทุกกระบวนการที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้คือ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีชื่อเสียง เป็นชั้นนำ 4 อันดับแรกของประเทศ (ประชาชาติธุรกิจ, 2559) และได้รับรางวัลในด้านการบริการต่างๆ ดังนี้

ธนาคารกรุงเทพ ได้รับรางวัล ธนาคารยอดเยี่ยมด้านพัฒนาบริการ Mobile Banking จากนิตยสาร The Asian Banker และธนาคารยังได้รับรางวัล "ธนาคารยอดเยี่ยมด้านพัฒนาบริการ Mobile Banking" ในการมอบรางวัล The Asian Banker Technology Implementation Awards 2015 ซึ่งพิจารณาจากการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้เป็นอย่างดี มีการออกแบบและวางโครงสร้างระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ของธนาคารได้เป็นอย่างดี จนได้รับการตอบรับจากลูกค้าที่ใช้บริการเป็นอย่างดีและส่งผลให้ที่ผ่านมา ปริมาณธุรกรรมทาง Digital Banking ของธนาคารมีการเติบโตมากกว่า 100% (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

ธนาคารกสิกรไทย ได้รับ 4 รางวัล ในปี 2558 จากนิตยสาร Asian Banking & Finance ได้แก่ รางวัลธนาคารพาณิชย์เพื่อลูกค้ารายย่อยที่ดีที่สุดในประเทศไทยติดต่อกันเป็นปีที่สอง รางวัลความคิดสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมของธุรกิจธนาคารออนไลน์ในประเทศไทยติดต่อกันเป็นปีที่สอง รางวัลธนาคารผู้ให้บริการจัดการด้านการเงินยอดเยี่ยมในประเทศไทย รางวัลนวัตกรรมสาขายอดเยี่ยมได้รับติดต่อกันเป็นปีที่ 3 โดยในปีนี้ได้ระดับทองแดง (ธนาคารกสิกรไทย, 2559)

ธนาคารไทยพาณิชย์ ในปี 2557 ได้รับรางวัลด้านธนาคารยอดเยี่ยมจาก 6 สถาบัน ได้แก่ Euromoney (U.K.) Global Finance (U.S.A) The Asset (Hong Kong) FinanceAsia (Hong Kong) Alpha Southeast Asia (Hong Kong) Asiamoney (Hong Kong) (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2559)

ธนาคารกรุงไทย ได้รับรางวัล Excellence in Retail Financial Services Thailand Awards 2015 ประเภท The Best Deposit Product in Thailand จัดโดย นิตยสาร The Asian Banker จากความโดดเด่นในการวางแผนกลยุทธ์การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อย ที่เข้ากับยุคสมัยและความต้องการของลูกค้า (ธนาคารกรุงไทย, 2559) นอกจากนี้ยังเป็นธนาคารที่มีผลประกอบการเป็นอันดับต้นของประเทศจากการจัดอันดับของวารสาร Bank of the years 2016 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงไทย โดยเลือกธนาคารสาขาในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพินและอำเภอเวียงสระ ซึ่งอำเภอนี้มีรายได้จากการจัดเก็บเงินภาษีของกรมสรรพากรมากที่สุดของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนั้นจึงเป็นอำเภอที่มีเศรษฐกิจดีและประชากรมีรายได้สูง โดยไม่นับรวมพื้นที่เกาะ (สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2558)

3.3 ศึกษาข้อมูลคู่แข่งเบื้องต้นและคัดเลือกคู่แข่ง

การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของคู่แข่งจากแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของแต่ละองค์กร และทำการคัดเลือกคู่แข่งโดยพิจารณาจากข้อมูลเบื้องต้น และจากเกณฑ์ที่คัดเลือก

3.4 วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการศึกษาขององค์กร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ในประเด็นกระบวนการให้บริการของธนาคารในส่วนงานบริการลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยบริการหลัก 4 บริการ ประกอบด้วย บริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ โดยวิเคราะห์แต่ละบริการในประเด็นของรูปลักษณะทางกายภาพของบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ การดูแลเอาใจใส่ในบริการ เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยขององค์กร

3.5 สํารวจและวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการปรับปรุงของคู่แข่ง

การศึกษาวิจัยเรื่องการหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีกระบวนการวิจัย (Methodology) ที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย หรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการในส่วนงานบริการลูกค้าของแต่ละธนาคาร แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเทียบเคียง และคุณภาพการบริการ

2) การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า และผู้ใช้บริการ เป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to face Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในการขึ้นาคำสัมภาษณ์ และใช้วิธีการสังเกตร่วมด้วย กระบวนการวิจัยในลักษณะเช่นนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นหรือทรรศนะได้อย่างหลากหลายในทุกแง่มุม โดยมีกระบวนการในการสัมภาษณ์ ดังนี้

1) การวางแผนการสัมภาษณ์

1.1) กำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสัมภาษณ์เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงคุณภาพของการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้องน่าเชื่อถือและตรงกับวัตถุประสงค์กับงานวิจัย

1.3) ออกแบบแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.4) นำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้าง คำถามการใช้ภาษาและความครอบคลุมเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

1.5) นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสม และความครอบคลุมให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.6) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Try Out) กับพนักงานผู้ให้บริการ และลูกค้าผู้ให้บริการในสาขาอื่นๆที่ไม่ใช่สาขากลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 สาขาที่คัดเลือกแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

1.7) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปสัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลงานวิจัยไปถึงผู้จัดการธนาคารแต่ละสาขาโดยแจ้งว่าขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า 1 ท่านและ สุ่มกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนงานบริการลูกค้า 1 ท่าน

2) ติดต่อแต่ละสาขา เพื่อบันทึกหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์

3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามนัดหมาย

2) การออกแบบการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ได้กำหนดจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลของของงานวิจัยนี้ กำหนดจำนวน 30 คน เนื่องจากเป็นการเทียบเคียงงานวิจัยของ Mason (2010) ซึ่งศึกษาเรื่องจำนวนผู้ให้ข้อมูลในการทำวิจัยเชิงคุณภาพจากนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่กำลังทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง คือ 28-31 คน ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง

ธนาคาร	สาขา	ผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
1.ธนาคารกรุงเทพ	1.สุราษฎร์ธานี	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	2.พุนพิน	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	3.เวียงสระ	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
2.ธนาคารไทยพาณิชย์	1.สุราษฎร์ธานี	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	2.พุนพิน	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	3.เวียงสระ	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
3.ธนาคารกสิกรไทย	1.สุราษฎร์ธานี	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	2.พุนพิน	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	3.เวียงสระ	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
4.ธนาคารกรุงไทย	1.สุราษฎร์ธานี	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	2.พุนพิน	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	3.เวียงสระ	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
5.ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	1.สุราษฎร์ธานี	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	2.พุนพิน	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
	3.เวียงสระ	พนักงานผู้ให้บริการ	1
		ลูกค้าผู้ใช้บริการ	1
รวม			30

3.6 วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และโอกาสในการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์หาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าและโอกาสในการนำไปประยุกต์ใช้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป โดยมีรายละเอียดในการดำเนินงานดังนี้

1) การวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี โดยนำจุดเด่นของกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของคู่แข่งในแต่ละกระบวนการมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจุดด้อยของกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2) การนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ได้จากการวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร โดยผู้บริการที่รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาโอกาสการนำไปประยุกต์ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) งานวิจัยนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจดบันทึก (Appleton, 1995) จากนั้นได้ใช้วิธีการเปรียบเทียบในการวิเคราะห์จะนำไปสู่การสร้างข้อสรุป และการสร้างแนวทางปฏิบัติ โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์แบบเปรียบเทียบ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) เปรียบเทียบเหตุการณ์ (Incidents) โดยการแยกเหตุการณ์ออกเป็นประเภท (Categories) ตามโครงสร้างคำถามที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัด

2) ประมวลประเภทของข้อมูล และคุณลักษณะ (Properties) ของแต่ละประเภทเข้าด้วยกัน เป็นการสังสมข้อค้นพบ หรือข้อสรุปย่อย ๆ จากการเปรียบเทียบประเภทของข้อมูล และคุณลักษณะของประเภทซึ่งกันและกัน เมื่อเปรียบเทียบแล้ว ก็จะเริ่มเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ และเกิดเป็นแนวคิดย่อยๆ ขึ้น

3) ขยายวงของการเปรียบเทียบแล้ว เลือกเหตุการณ์ที่เป็นกุญแจสำคัญ จากกรอบแนวคิดที่ได้จากการสรุปลักษณะความสัมพันธ์ของข้อมูลในเหตุการณ์ต่างๆ ในข้อสองมาพิจารณาเหตุการณ์อื่นๆ ที่มีอยู่ เมื่อขยายวงของการเปรียบเทียบออกไป คุณสมบัติที่ได้คล้ายคลึง และที่แตกต่างกันของข้อมูลก็ยิ่งมีความชัดเจนมากขึ้น ทำให้พบข้อสรุปได้

4) สร้างข้อสรุป เมื่อผู้วิจัยได้เปรียบเทียบจนข้อมูลอิมตัวแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อ คือ การตัดทอน (Reduce) คุณลักษณะของข้อมูลที่เปรียบเทียบกันจนเหลือแต่คุณลักษณะร่วมที่มีความหมาย และมีความสัมพันธ์กัน และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลนั้นๆเชื่อมโยงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา นั้นจะนำไปพรรณนาและวิเคราะห์ปรากฏการณ์เพื่อตอบประเด็นการศึกษาที่กำหนดไว้ข้างต้น (เอื้อมพร หลินเจริญ, 2555)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้า ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

4.1 ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible)

4.1.1 บริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ในกระบวนการให้บริการด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของรูปลักษณะทางกายภาพ สำหรับการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ พื้นที่การให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ และระบบคิวรับบริการ โดยผลวิจัย ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารกสิกรไทยพบว่าขั้นตอนในการให้บริการ คือ เมื่อผู้ใช้บริการเข้าไปในธนาคาร จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการคอยรับลูกค้าหน้าประตู ซึ่งตำแหน่งนี้จะเป็นการสลับสับเปลี่ยนกันของพนักงานทุกๆ ตำแหน่ง เพื่อทักทายลูกค้า และสอบถามลูกค้าว่าต้องการรับบริการอะไร จากนั้นทำการกดบัตรคิวตามบริการที่ลูกค้าต้องการให้แก่ลูกค้า โดยผู้รับบริการไม่ต้องกรอกเอกสารแบบฟอร์มฝาก-ถอนเงิน และเชิญลูกค้านั่งรอรับบริการดังกล่าว เมื่อถึงคิวลูกค้ารับบริการตามช่องที่เรียกบริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งทั้ง 3 บริการนี้มีจุดให้บริการเดียวกัน โดยธนาคารมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน คือ 1 นาที 30 วินาที ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานสามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา จะมีในบางกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย เช่น ทำธุรกรรมหลายรายการ เป็นต้น

“เมื่อลูกค้าต้องการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือเปิดบัญชี ลูกค้าก็แค่เดินเข้ามาในธนาคาร จะมีพนักงาน (Greeter) คอยทักทายและสอบถามว่าต้องการทำรายการอะไร ก็จะกดบัตรคิวตามประเภทบริการนั้นให้ ถ้าเป็นฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ก็รับบริการที่เคาน์เตอร์สูง ถ้าเป็นเปิดบัญชีก็เคาน์เตอร์เตี้ย และเชิญนั่งรอรับบริการโดยไม่ต้องเขียนสลิปใดๆ เมื่อถึงคิวก็เข้ารับบริการตามช่องบริการที่เรียกได้เลย คนหนึ่งกำหนดเวลาประมาณไว้นาทีครึ่ง ส่วนใหญ่ก็ทำได้ตามกำหนด ยกเว้นทำหลายรายการ หรือเหตุสุดวิสัย”(พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

พื้นที่การให้บริการต่างๆ แยกส่วนการให้บริการออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เคาน์เตอร์สูงให้บริการ ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และเคาน์เตอร์เตี้ย ให้บริการเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย จำนวนเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการจำนวนประมาณ 30 ตัว ซึ่งเพียงพอ

ในการรอรับบริการ สถานที่จอดรถของสาขา ส่วนใหญ่ที่ตั้งของสาขาจะตั้งอยู่ในเขตชุมชน ดังนั้นจึงให้ผู้มาใช้บริการจอดรถบริเวณริมถนน บริเวณหน้าธนาคาร ดังนั้นจึงไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงวันที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ช่วงวันจันทร์กับวันศุกร์ ช่วงต้นเดือน ช่วงสิ้นเดือน หรือช่วงวันเปิดทำการหลังวันหยุดยาว เป็นต้น

“ที่จอดรถไม่พอ ส่วนใหญ่ลูกค้าต้องจอดรถริมถนนหน้าธนาคาร ซึ่งไม่สะดวกเท่าที่ควร ส่วนพื้นที่บริการภายในธนาคาร มีความพร้อมและเพียงพอ เก้าอี้นั่งรอประมาณ 30 ตัวได้ ซึ่งในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ธนาคารจะมีการจัดการในการบริการเพื่อให้สามารถระบายลูกค้าได้เร็วขึ้นทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอนานเท่าที่ควร โดยการ แยกเคาน์เตอร์ในการรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยเฉพาะ ในส่วนของเคาน์เตอร์เดี่ยวช่วยให้บริการแบบเดียวกับเคาน์เตอร์สูง เป็นต้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาสุราษฎร์ธานี)

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์แบบฟอร์มรายการ เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องโปรยเงิน มีครบตามจำนวนพนักงาน ส่วนเครื่องปั่นเงินมีจำนวน 2 เครื่อง โดยตั้งอยู่ระหว่างพนักงาน 2 คนต่อ 1 เครื่อง ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการ โดยใช้เครื่องปั่นเงินเมื่อใช้เครื่องโปรยเงินไม่ได้ เช่น ในกรณี ธนบัตรขึ้น หรือเครื่องนับหลายครั้งแล้วได้จำนวนไม่เท่ากัน ดังนั้นในการให้บริการจึงไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการขณะให้บริการลูกค้า โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการ บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ โปรแกรม Profile Direct Teller (PD Teller) ซึ่งเป็นโปรแกรม In-House-Develop โดยติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องครบตามจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ การใช้งานโปรแกรมมีขั้นตอนง่ายโดยเป็นปุ่มกดแต่ละบริการ

“เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์สลิปรายการ เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องโปรยเงิน มีครบตามจำนวนพนักงาน ส่วนเครื่องปั่นเงินมีจำนวน 2 เครื่อง โดยตั้งอยู่ระหว่างพนักงาน 2 คนต่อ 1 เครื่อง ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการ โดยใช้เครื่องปั่นเงินเมื่อใช้เครื่องโปรยเงินไม่ได้ เช่น แบงค์ขึ้น หรือเครื่องนับหลายครั้งแล้วได้จำนวนไม่เท่ากัน ดังนั้นในการให้บริการจึงไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการขณะให้บริการลูกค้า โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการ บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ โปรแกรม Profile Direct Teller (PD Teller) ใช้งานง่าย กดปุ่มตามบริการที่เลือก เช่น ปุ่มฝาก ปุ่มถอน ปุ่มชำระค่าบริการต่างๆ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเอกสารดังกล่าว ทางสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้จัดส่งให้แต่ละสาขาเพื่อให้ข่าวสารและแนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ เช่น เงินฝากทวีทรัพย์เอ็กซ์ตราแพ็คเกจคู่ประกันชีวิต การโอนเงินผ่านบัญชีพร้อมเพย์ เป็นต้น โดยจัดวางตามจุดต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่กำหนดมาจากสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถหยิบอ่านได้สะดวก นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา สื่อมัลติมีเดีย เพื่อประชาสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ทางสำนักงานใหญ่จะจัดส่งมาให้สาขาคู่กัน นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบถึงความพร้อมของเอกสารและป้ายต่างๆ ดังกล่าว โดยจะมีผู้ตรวจสอบเข้ามาใช้บริการและสุ่มตรวจเรื่องดังกล่าว จึงทำให้แต่ละสาขามีความพร้อมในด้านเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ

“เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ สาขาจะต้องใช้เอกสารที่ทางสำนักงานใหญ่ ส่งมาให้ และวางตามจุดที่กำหนดให้เท่านั้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา หากมีการสุ่มตรวจ แล้วพบว่าไม่เป็นไปตามกำหนด สาขาจะถูกตัดคะแนนประเมิน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคาร กสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

ในการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปุ่มหมายเลข 1 ผาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ปุ่มหมายเลข 2 เปิดบัญชีและอื่นๆ เมื่อถึงคิวรับ บริการ จะมีเสียงเรียกพร้อมจอแสดงว่าใช้บริการที่ช่องใดอย่างชัดเจน ช่องให้บริการต่างๆ มีป้ายบอก อย่างชัดเจน เมื่อถึงจุดรับบริการแล้ว พนักงานจะสอบถามว่าต้องการทำธุรกรรมอะไร หลังจากนั้น พนักงานนำแบบฟอร์มประเภทนั้นมาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้ว เสร็จ

“คิวแยกตามประเภทบริการที่ขอรับบริการ บริการที่ใช้เวลาในการให้บริการน้อย ได้แก่ ผาก-ถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ โดยรับบริการที่เคาน์เตอร์สูง ส่วนบริการ ที่ใช้เวลาในการให้บริการมาก ได้แก่ เปิดบัญชีและอื่นๆ รับบริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย” (พนักงานผู้ ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทยสาขาพนพิณ)

เอกสารที่ใช้ประกอบการใช้บริการผาก-ถอนเงิน ในการฝากเงินไม่ใช่เอกสารใด ประกอบ ส่วนการถอนเงินใช้เอกสารประกอบ ดังนี้ กรณีถอนเงินในสาขาไม่ใช่เอกสารใดประกอบ ยกเว้นหากจำนวนเงินในการฝาก-ถอนเงินสด เกินกว่า 2,000,000 บาท ใช้สำเนาบัตรประชาชน แนบ กับรายงานเพื่อส่งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ในการถอนเงินต่างสาขาใช้ บัตรประชาชนแสดงตนและเขียนเลขประจำตัวประชาชนด้านหลังใบถอนเงินทุกราย

“เอกสารไม่ยุ่งยากในการฝาก-ถอนเงิน ใช้แค่บัตรประชาชนในการถอนเงินต่างสาขา และถอนเงินสดจำนวนมากกว่า 2,000,000 บาทขึ้นไป เพื่อรายงานสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ปปง.)” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

ในส่วนของการโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ มีทั้งหมด 3 ได้แก่ การโอนเงินไปยัง ธนาคารเดียวกัน การโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ ORFT และการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ BAHTNET โดยการโอนเงินแบบ 2 แบบแรกไม่ใช่เอกสารประกอบในการโอนเงิน ส่วนการโอนเงิน แบบ BAHTNET ใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับแบบฟอร์ม

“การโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์มี 3 แบบ คือ โอนไปยังธนาคารเดียวกัน โอนต่าง ธนาคารแบบ ORFT และการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ BAHTNET โดยการโอนเงินแบบ 2 แบบ แรกไม่ใช่เอกสารประกอบในการโอนเงิน ส่วนการโอนเงินแบบ BAHTNET ใช้สำเนาบัตรประชาชน เก็บแนบกับสลิป” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในส่วนของลูกค้าก็จะใช้ใบ แจ้งยอดชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ดผ่อนชำระหนี้ ยื่นให้กับพนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำ แบบฟอร์มประเภทการชำระค่าสินค้าและบริการ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และ ดำเนินการให้แล้วเสร็จ

“เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ เมื่อถึงจุดรับบริการแล้ว แจ้ง พนักงานว่าต้องการจ่ายค่าอะไร ลูกค้ายื่นใบแจ้งยอดชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ดผ่อนของต่างๆ แก่

พนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำสลิปจ่ายค่าต่างๆ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาสุราษฎร์ธานี)

ช่องให้บริการมีป้ายบอกชัดเจน โดยผู้ใช้บริการถึงคิวรับบริการก็สามารถเดินไปยังช่องรับบริการได้ง่าย และจำนวนของช่องให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ คือ 1 ช่องบริการต่อจำนวนรายการประมาณ 100 รายการต่อวัน

“เคาน์เตอร์ต่างๆ มีป้ายชัดเจน บอกหมายเลขเคาน์เตอร์ คือถ้าลูกค้าถึงคิวบอกรับบริการช่องไหน ลูกค้าเดินไปได้สะดวก ถูกต้อง จำนวนช่องให้บริการขึ้นอยู่กับจำนวนรายการของสาขานั้นๆ คือ แต่ละช่องรับรายการประมาณ 100 รายการต่อวัน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาพุนพิน)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า กระบวนการในการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน และบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกสิกรไทย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ ทำให้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการในขณะที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานต้อนรับลูกค้า ทักทายเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคารสร้างความประทับใจ และคัดกรองลูกค้าตามบริการที่ลูกค้าต้องการรับ โดยการจัดคิวแยกตามระยะเวลาในการให้บริการ ได้แก่ บริการฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการรับชำระสินค้าและบริการ อยู่ที่เคาน์เตอร์สูง เวลาเฉลี่ยในการให้บริการอยู่ที่ 1 นาที 30 วินาที ต่อ 1 รายการ นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนจุดรับบริการในช่วงที่มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก โดยให้เคาน์เตอร์ใดเคาน์เตอร์หนึ่ง รับบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ โดยพนักงานต้อนรับจะทำการคัดแยกลูกค้ามารับบริการที่ช่องดังกล่าว และมีการเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยตำแหน่งหัวหน้าเป็นผู้เพิ่มจุดบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยพนักงานธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างมาก ดังคำขวัญของธนาคาร “บริการทุกระดับประทับใจ”

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า กระบวนการดังกล่าว มีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ คือ เมื่อเข้าไปในธนาคาร จะมีพนักงานต้อนรับบริเวณหน้าประตู (Service planner) ทักทายลูกค้า สอบถามผู้ใช้บริการว่าต้องการรับบริการอะไร และคัดแยกผู้มาใช้บริการตามความต้องการ อาทิ รับบริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ก็ให้เข้าแถวรอรับบริการได้เลย โดยจะมีช่องให้เข้าแถว เมื่อมีเคาน์เตอร์สูงช่องใดว่างก็สามารถเดินเข้าไปใช้บริการได้เลย ส่วนบริการเปิดบัญชีหรือบริการอื่นๆ ให้ติดต่อที่เคาน์เตอร์เตี้ย หรือเมื่อพนักงานต้อนรับสอบถามแล้วเห็นว่าบริการที่ขอรับต้องใช้เวลาในการจัดทำรายการนาน เช่น การฝากธนบัตรย่อย การขอรับบริการหลายรายการ การฝากเงินจำนวนมาก ก็จะแยกไปให้ใช้บริการกับเคาน์เตอร์เตี้ย ซึ่งจะทำให้ช่องบริการเคาน์เตอร์สูงสามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่สะดุดในการให้บริการ และเมื่อเคาน์เตอร์เตี้ยว่าง จะทำการเรียกลูกค้าที่ต่อแถวรอรับบริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ

มาใช้บริการยังเคาน์เตอร์เดี่ยว โดยตำแหน่ง Service Planner เป็นตำแหน่งผู้จัดการ ซึ่งจะทำหน้าที่ในช่วงที่มีลูกค้าเยอะหรือบางช่วงเวลาตามความเหมาะสม

“เคาน์เตอร์ที่ให้บริการแยกบริการตามประเภทของบริการ โดยเคาน์เตอร์สูงให้บริการดังนี้ บริการฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งบริการดังกล่าวเป็นบริการที่ใช้เวลาในการให้บริการน้อย ส่วนบริการที่ต้องใช้เวลาในการให้บริการมาก เช่น บริการเปิดบัญชีเงินฝาก การทำบัตรเอทีเอ็ม การติดต่อขอทำสมุดใหม่เนื่องจากสูญหาย และบริการอื่นๆ เป็นต้น แต่ถ้าคนไหนมาใช้บริการของเคาน์เตอร์สูงแต่ดูแล้วต้องใช้เวลาในการให้บริการนานก็จะให้ไปใช้บริการเคาน์เตอร์เดี่ยว เช่น ทำหลายรายการ ฝากแบงก์ย่อย ฝากเงินเยอะ เคาน์เตอร์สูงจะได้ไม่สะดุด ซึ่งคนที่คัดแยกกว่าให้ไปช่องไหนคือตำแหน่ง Service Planner ซึ่งจะเป็ตำแหน่งผู้จัดการ เพราะผู้จัดการสามารถตอบคำถามได้หมด ผู้จัดการก็จะมาช่วยตอนคนเยอะๆ หรือแล้วแต่ตามโอกาสตามความเหมาะสม” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพุนพิน)

พื้นที่การให้บริการต่างๆ แยกส่วนการให้บริการออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เคาน์เตอร์สูงให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และเคาน์เตอร์เดี่ยว ให้บริการเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย มีช่องสำหรับการเข้าแถวรับบริการ ซึ่งเพียงพอในการรอรับบริการ สถานที่จอดรถของสาขา ส่วนใหญ่ที่ตั้งของสาขาจะตั้งอยู่ในเขตชุมชน ดังนั้นจึงให้ผู้มาใช้บริการจอดรถบริเวณริมถนน บริเวณหน้าธนาคาร ดังนั้นจึงไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงวันที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ช่วงต้นเดือน ช่วงสิ้นเดือน ช่วงวันเปิดทำการหลังวันหยุดยาว เป็นต้น

“พื้นที่ให้บริการแยกออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่เคาน์เตอร์สูง รับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และเคาน์เตอร์เดี่ยว รับเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่จอดรถของธนาคารส่วนใหญ่ลูกค้าต้องจอดรถริมถนนแถวหน้าธนาคาร ซึ่งไม่สะดวกเท่าที่ควร ยิ่งตอนต้นเดือน สิ้นเดือน ช่วงวันเปิดทำการหลังวันหยุดยาว ลูกค้าต้องจอดรถไกลและเดินมาธนาคาร” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ) ส่วนสาขาสุราษฎร์ธานีที่มีที่จอดรถของธนาคารแต่ก็ยังไม่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุราษฎร์ธานี)

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ จากการศึกษาพบว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน เครื่องพิมพ์แบบฟอร์มรายการเครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องโพรยเงิน มีครบตามจำนวนพนักงาน ส่วนเครื่องปั่นเงินมีจำนวน 1 เครื่องซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์สำนักงานครบ แบบฟอร์มต่างๆ ตั้งอยู่ครบในแต่ละช่องบริการ ดังนั้น ในการให้บริการจึงไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการขณะให้บริการลูกค้า โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการ ได้แก่โปรแกรม PD Teller และโปรแกรม CSR ซึ่งในการบริการฝาก-ถอน ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมช่วยนับเงินโดยให้ระบุจำนวนธนบัตรแต่ละชนิด โปรแกรมช่วยงานดังกล่าวจะคำนวณยอดเงินให้ทันที ทำให้สะดวกในการนับเงินมากยิ่งขึ้น โดยโปรแกรมนี้สามารถเปิดพร้อมๆกับโปรแกรมอื่นๆ ได้เลย ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการนับเงินมากยิ่งขึ้น

“เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ มีเพียงพอในการให้บริการและพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี คอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการ เครื่องพิมพ์สลิป เครื่องนับเงิน

แบบโปรย เครื่องสแกนบาร์โค้ด เอกสารที่ใช้ในการให้บริการ อุปกรณ์สำนักงานมีครบถ้วนตามจำนวน พนักงาน เครื่องปั่นเงินใช้สองคนต่อหนึ่งเครื่องตั้งอยู่ระหว่างกัน สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ทำให้ในการให้บริการไม่ต้องลุกขึ้นจากเคาน์เตอร์ให้บริการ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพูนพิน)

เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ จากการศึกษา พบว่า ในส่วนของผลิตภัณฑ์เงินฝาก ประกอบไปด้วย เงินฝากประจำวันบู้ค เงินฝากออมทรัพย์ได้กับได้ เงินฝากออมทรัพย์จากใจ บริการ SCB Easy บริการพร้อมเพย์ เป็นต้น ซึ่งเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ นั้น ทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดส่งให้แต่ละสาขาเพื่อให้ข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ โดยพนักงานแจกเอกสารแนะนำให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งเพียงพอในการให้บริการ นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา ซีดีประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานใหญ่ก็จะทำการจัดส่งมาให้สาขาด้วยเช่นกัน

โบชัวร์มีเยอะมาก ทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดส่งให้กับสาขาตามที่ธนาคารออกผลิตภัณฑ์มาในช่วงนั้นๆ ภาพโฆษณาต่างๆ ซีดีแนะนำผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมช่วยเหลือสังคมของธนาคารอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ)

การจัดระบบคิวจากการศึกษา พบว่าระบบคิวเพื่อรอรับบริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ใช้วิธีการเดินเข้าแถวตามคิวเมื่อมีเคาน์เตอร์ใต้วงก็สามารถเดินเข้าไปใช้บริการได้เลย ไม่มีระบบบัตรคิว ซึ่งเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว เนื่องจากไม่เสียเวลาในการรอลูกค้าในระหว่างเรียกคิว

“ลูกค้าเดินเข้ามา ไม่ต้องกดบัตรคิวเดินไปเข้าแถวรอรับบริการได้เลย เมื่อเคาน์เตอร์สูงใต้วงก็สามารถเดินเข้าใช้บริการได้เลย พนักงานก็จะสอบถามและดำเนินการให้แล้วเสร็จตามที่ลูกค้าต้องการ การให้ลูกค้าเข้าแถวรอรับบริการ ทำให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลาในการลุกขึ้นของลูกค้าเมื่อถึงคิวรับบริการ แล้วเดินไปที่เคาน์เตอร์ ส่วนใหญ่ก็บอกว่าเร็ว บางคนก็ว่าไม่ชัดเจนจะออกจากแถวไปทำอย่างอื่นไม่ได้ ถ้าไปต้องกลับมาต่อแถวใหม่” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพูนพิน)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการฝากเงินไม่ใช่เอกสารใดประกอบ ส่วนการถอนเงิน กรณีถอนเงินในสาขาไม่ใช่บัตรประจำตัวประชาชน ยกเว้น หากจำนวนเงินในการทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินเกินกว่า 2,000,000 บาท ต้องใช้บัตรประชาชนถ่ายเอกสาร เพื่อรายงานสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ในการถอนต่างสาขาใช้บัตรประชาชนแสดงตนทุกราย

“ฝาก-ถอนเงิน ไม่ใช่เอกสารใดประกอบ ยกเว้นกรณีถอนเงินต่างสาขา และถอนเงินสดเกินกว่า 2,000,000 บาท ใช้เฉพาะบัตรประชาชน” (พนักงานผู้ให้บริการ, พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุราษฎร์ธานี)

การโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ มีรูปแบบในการโอนเงินทั้งหมด 3 รูปแบบ ได้แก่ การโอนเงินไปยังธนาคารเดียวกัน การโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ ORFT และการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ BAHTNET โดยการโอนเงินแบบแรกไม่ใช่เอกสารประกอบในการโอนเงิน ส่วนการโอนเงินแบบ ORFT และแบบ BAHTNET มีการกรอกเอกสารแบบฟอร์มการโอนเงิน และใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับแบบฟอร์ม

“การโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์มี 3 แบบ คือ โอนไปยังธนาคารเดียวกัน โอนต่างธนาคารแบบ ORFT และการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ BAHTNET โดยการโอนเงินแบบ 2 แบบแรกไม่ใช่เอกสารประกอบในการโอนเงิน ส่วนการโอนเงินแบบ BAHTNET ใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับสลิป” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในส่วนของลูกค้าก็จะใช้ใบแจ้งยอดชำระเงิน หรือบัตรเครดิตต่างๆ หรือการ์ดผ่อนชำระหนี้ ยื่นกับพนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำแบบฟอร์มสำหรับรับชำระค่าสินค้าและบริการ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ

“เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ก็ใบแจ้งหนี้ บัตรเครดิต การ์ดผ่อนรถ แล้วก็แจ้งว่าจ่ายเท่าไร พนักงานเอาใบสลิปให้ลูกค้าเซ็นพร้อมให้เขียนเบอร์โทร แล้วดำเนินการให้แล้วเสร็จ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ)

ช่องให้บริการมีป้ายบอกชัดเจน ไม่มีระบบบัตรคิวโดยผู้ใช้บริการสามารถเดินไปยังช่องรับบริการได้ง่าย และจำนวนของช่องให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ คือ 1 ช่องบริการต่อจำนวนรายการประมาณ 100-150 รายการต่อวัน

“เคาน์เตอร์ต่างๆ มีป้ายชัดเจน ลูกค้าเดินไปรับบริการได้สะดวก ถูกต้อง จำนวนช่องให้บริการขึ้นอยู่กับจำนวนรายการของสาขานั้นๆ คือ แต่ละช่องรับรายการประมาณ 100-150 รายการต่อวัน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพนมพิณ)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ ทำให้ในการให้บริการผู้ให้บริการไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการในขณะที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานต้อนรับลูกค้า ทักทายเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคารสร้างความประทับใจ และคัดกรองลูกค้าตามบริการที่ลูกค้าต้องการรับ ในการเข้ารับบริการใช้วิธีการเข้าแถวรอรับบริการในส่วนของพนักงานมองว่าสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในช่วงที่ลูกค้าลุกขึ้นและเดินมารับบริการเมื่อถึงคิวรับบริการแบบในระบบบัตรคิว แต่ในส่วนของลูกค้าบางรายมองว่าระบบการเข้าแถวรับคิวไม่มีความชัดเจน เมื่อมีเหตุที่ทำให้ต้องออกจากแถว ก็ทำให้ต้องเข้าแถวใหม่อีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีการคัดกรองลูกค้าที่ใช้บริการฝาก-ถอนเงินที่ต้องใช้เวลาในการรับบริการ เช่น ทำหลายรายการ ฝากธนบัตรย่อย เป็นต้น ซึ่งจะคัดกรองไปใช้บริการยังเคาน์เตอร์เตี้ยเพื่อไม่ให้เคาน์เตอร์สูงต้องหยุดชะงักในการให้บริการ

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกรุงไทย พบว่าขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ คือ เมื่อเข้าไปในธนาคาร จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการคอยรับลูกค้าหน้าประตู โดยตำแหน่งนี้จะเป็นการสลับสับเปลี่ยนกันของพนักงานตำแหน่งต่างๆ เช่น พนักงานสินเชื่อ พนักงานบริการลูกค้า ซึ่งจะคอยต้อนรับลูกค้าทักทายลูกค้า

สอบถามลูกค้าว่าต้องการรับบริการอะไร จากนั้นทำการกดบัตรคิวตามบริการที่ลูกค้าต้องการให้ลูกค้าลูกค้านั่งรอรับบริการดังกล่าว เมื่อถึงคิวลูกค้ารับบริการตามช่องที่เรียกรับบริการ

“เมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคารจะมีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามว่าต้องการทำอะไร จากนั้นก็จะกดบัตรคิวให้และเชิญลูกค้าให้นั่งรอเรียกคิว โดยพนักงานที่จะเป็นคนคอยต้อนรับจะสลับกันสับเปลี่ยนกันของพนักงานตำแหน่งต่างๆ เช่น พนักงานสินเชื่อ พนักงานบริการลูกค้า เป็นต้น เมื่อถึงคิวรับบริการลูกค้าก็ไปรับบริการที่จุดเรียกรับบริการได้เลย” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

พื้นที่ในการให้บริการแยกส่วนการให้บริการออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เคาน์เตอร์สูงให้บริการ ผาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นบริการที่ใช้เวลาในการให้บริการน้อย และเคาน์เตอร์เตี้ย ให้บริการเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจนสามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งเพียงพอในการรอรับบริการ ส่วนสถานที่จอดรถของสาขา เนื่องจากที่ตั้งของสาขาส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน ทำให้มีพื้นที่ให้บริการจอดรถมีน้อยไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการจอดรถบนบริเวณด้านหน้าธนาคาร โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนซึ่งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ธนาคารจะปรับเปลี่ยนจุดรับบริการ โดยแยกจุดรับบริการเป็นช่องบริการฝาก-ถอนโดยเฉพาะ เพื่อให้สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

“พื้นที่ในการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เคาน์เตอร์สูง และเคาน์เตอร์เตี้ย โดยเคาน์เตอร์สูงให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระสินค้าและบริการ ส่วนเคาน์เตอร์เตี้ยให้บริการเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ โดยแต่ละช่องบริการมีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งรอเพียงพอ สถานที่จอดรถของสาขามีน้อยส่วนใหญ่จอดข้างถนนหน้าสาขา เพราะสาขาส่วนใหญ่ก็อยู่ในเขตชุมชน ยิ่งถ้าเป็นช่วงสิ้นเดือนจะมีลูกค้าเยอะทำให้ไม่เพียงพอ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธนาคารกรุงไทยมีเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ เครื่องพิมพ์ แบบฟอร์มรายการ เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องนับเงินแบบโปรยเงินมีจำนวนครบตามจำนวนพนักงานให้บริการ ซึ่งเครื่องดังกล่าวมีความแม่นยำในการนับเงินสูง ส่วนเครื่องบ่นเงินจะตั้งอยู่ระหว่างพนักงาน 2 คนต่อ 1 เครื่อง ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการ โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ใช้โปรแกรม PD Teller ใช้งานง่ายโดยเป็นปุ่มแยกแต่ละบริการ ส่วนอุปกรณ์สำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ตั้งอยู่ครบในแต่ละช่องบริการ ดังนั้น ในการให้บริการจึงไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการ

“เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีครบถ้วน คอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการ เครื่องพิมพ์สลิป เครื่องนับแบบโปรยเงิน ส่วนเครื่องบ่นเงิน 2 คนต่อ 1 เครื่อง อุปกรณ์สำนักงานมีครบพร้อมที่โต๊ะใครโต๊ะมัน สลิปต่างๆ ครบพร้อมใช้งานของใครของมัน โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการสูงที่เคาน์เตอร์ใช้โปรแกรม PD Teller ใช้งานง่าย กดปุ่มตามประเภทบริการ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี)

เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ ผลจากการศึกษาพบว่า เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกรุงไทย ทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดส่งให้แต่ละสาขาตามข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ ส่วนใหญ่เป็นเอกสารผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต สินเชื่อต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากมีน้อย โดยพนักงานจะแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามโอกาสและความเหมาะสม นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา สื่อมัลติมีเดียประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานใหญ่จะจัดส่งมาให้สาขาด้วยเช่นกัน

“เอกสารโบชัวร์ต่างๆ แผ่นโฆษณาผลิตภัณฑ์ ซีดีประชาสัมพันธ์ สำนักงานใหญ่จะเป็นคนจัดส่งให้สาขา ส่วนใหญ่เป็นเอกสารประกัน สินเชื่อต่างๆ แล้วแต่ช่วงไหนมีผลิตภัณฑ์อะไร พนักงานก็จะแจกและเสนอผลิตภัณฑ์นั้นๆ ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการตามโอกาสและความเหมาะสม ซึ่งมีจำนวนมากส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ค่อยสนใจ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาเวียงสระ)

การจัดระบบคิวใช้ระบบบัตรคิว โดยแยกบริการออกเป็นประเภทการให้บริการ ปุ่มหมายเลข 1 บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หมายเลข 2 เปิดบัญชี ขอรายการเดินบัญชี และบริการอื่นๆ เมื่อได้รับคิวแล้วผู้รับบริการนั่งรอ โดยไม่ต้องเขียนเอกสารใดๆ และในกรณีที่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ต้อนรับลูกค้าจะแยกลูกค้าที่ต้องการใช้บริการฝากเงินที่สามารถฝากกับตู้อัตโนมัติได้ไปดำเนินการฝากกับตู้อัตโนมัติหน้าธนาคารให้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้บริการที่เร็วขึ้น ซึ่งในการให้บริการในส่วนของเคาน์เตอร์สูงมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประมาณ 3-5 นาที แต่ส่วนใหญ่จะเกินกำหนดระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งก็จะทำหลายรายการในการมาใช้บริการหนึ่งครั้ง

“มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตรงบริเวณหน้าประตู คอยสอบถามว่ามาติดต่อทำอะไร และจะกดบัตรคิวให้ คิวหมายเลข 1 ฝาก ถอน โอน ชำระ หมายเลข 2 เปิดบัญชี ขอสแตมป์และอื่นๆ เคาน์เตอร์แยกประเภทการให้บริการ คิวก็แยกกันระหว่างหมายเลข 1 เคาน์เตอร์สูง และ 2 เคาน์เตอร์เตี้ย โดยจะมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ กรณีลูกค้าเยอะก็จะมีการแยกผู้ใช้บริการที่ฝากแบบธรรมดา ไปให้บริการที่ตู้อัตโนมัติหน้าสาขา โดยเจ้าหน้าที่จะคอยให้บริการตลอดเวลา ในการบริการมีการกำหนดระยะเวลาประมาณ 3-5 นาที แต่ส่วนใหญ่ทำไม่ค่อยได้ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ ทำทีละหลายรายการ” (พนักงานบริการลูกค้า, ธนาคารกรุงไทย สาขาเวียงสระ)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการถอนเงิน แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ถอนเงินในสาขา ไม่ต้องใช้เอกสารใดประกอบ กรณีที่ 2 การถอนเงินต่างสาขา ใช้บัตรประชาชนประกอบในการถอนทุกครั้ง ส่วนการฝากเงินไม่ต้องใช้เอกสารใดประกอบ ใช้เพียงเลขบัญชีหรือสมุดเงินฝาก หากจำนวนเงินในการทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงิน เกินกว่า 2,000,000 บาท ต้องใช้บัตรประชาชนถ่ายเอกสาร เพื่อรายงานสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ในการถอนต่างสาขาใช้บัตรประชาชนแสดงตนทุกราย

“ในการฝาก-ถอนเงิน ไม่ใช้เอกสารใดประกอบ ยกเว้นกรณีถอนเงินต่างสาขา และถอนเงินสดเกินกว่า 2,000,000 บาท ใช้เฉพาะบัตรประชาชน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี)

การโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ มีทั้งหมด 3 แบบ ได้แก่ การโอนเงินไปยังธนาคารเดียวกัน การโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ ORFT และการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ BAHTNET โดย

การโอนเงินแบบแรกไม่ใช่เอกสารประกอบในการโอนเงิน ส่วนการโอนเงินแบบ ORFT และแบบ BAHTNET มีการกรอกเอกสารแบบฟอร์มการโอนเงินเพิ่มเติมเพื่อแสดงแหล่งที่มาของเงิน และใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับแบบฟอร์มการโอนเงิน

“การโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ก็คือการฝากเงินไปบัญชีอื่นๆ ถ้าฝากไปยังบัญชีอื่นที่อยู่ธนาคารเดียวกันก็คือการฝากเงินปกติ ฝากต่างธนาคารมี 2 แบบ คือ แบบ ORFT และแบบ BAHTNET โดยแบบแรกไม่ใช่เอกสารประกอบ ส่วนการโอนเงินแบบ ORFT และ BAHTNET ต้องกรอกแบบฟอร์มเพิ่มเติมเพื่อแสดงที่มาของเงิน และใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับสลิป” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในส่วนของลูกค้าก็จะใช้ใบแจ้งยอดชำระเงิน หรือบัตรเครดิตต่างๆ หรือการ์ดผ่อนชำระหนี้ ยื่นกับพนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำแบบฟอร์มสำหรับรับชำระค่าสินค้าและบริการ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ

“เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ก็ใบแจ้งหนี้ บัตรเครดิต การ์ดผ่อนรถ แล้วก็แจ้งว่าจ่ายเท่าไร พนักงานเอาใบสลิปให้ลูกค้าเซ็นพร้อมให้เขียนเบอร์โทร แล้วดำเนินการให้แล้วเสร็จ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพุนพิน)

ช่องให้บริการมีป้ายบอกชัดเจน ไม่มีระบบบัตรคิวโดยผู้ใช้บริการสามารถเดินไปยังช่องรับบริการได้ง่าย และจำนวนของช่องให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ คือ 1 ช่องบริการต่อจำนวนรายการประมาณ 100-150 รายการต่อวัน

“เคาน์เตอร์มีป้ายบอกเลขช่องชัดเจน ลูกค้าใช้บริการได้สะดวก ถูกต้อง จำนวนช่องให้บริการขึ้นอยู่กับจำนวนรายการของสาขานั้นๆ คือ แต่ละช่องรับรายการประมาณ 100-150 รายการต่อวัน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพุนพิน)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่ากระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกรุงไทย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ ทำให้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการในขณะที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานต้อนรับลูกค้า ทักทายเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคารสร้างความประทับใจ และคัดกรองลูกค้าตามบริการที่ลูกค้าต้องการรับ โดยการจัดคิวแยกตามระยะเวลาในการให้บริการ คือ บริการที่ใช้เวลาในการให้บริการน้อยรับบริการที่จุดรับบริการเดียวกันเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ โดยในการฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ อยู่ที่จุดบริการเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ แต่ยังคงพบปัญหาในการให้บริการคือลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าส่วนงานราชการทำให้ในการมาใช้บริการมักมีรายการเป็นจำนวนมาก ทำให้เมื่อใช้บริการแล้วคิวต่อไปมีการรอคิวนาน

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารกรุงเทพพบว่าขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ คือ เมื่อเข้าไปในธนาคารในช่วงเช้า เนื่องจากเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จะมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับผู้ใช้บริการบริเวณหน้าประตู กล่าวทักทายและสอบถามบริการที่ต้องการรับ กดบัตรคิวตามประเภทบริการ โดยตำแหน่งดังกล่าวเป็นพนักงานที่สลับสับเปลี่ยนกันของพนักงานผู้ให้บริการ บริเวณหน้าเคาน์เตอร์

“เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ในช่วงเช้าจะมีพนักงานคอยยืนต้อนรับและกดบัตรคิวให้ตามบริการที่ต้องการ เพราะช่วงเช้าเป็นช่วงที่มีจำนวนลูกค้าเยอะ โดยพนักงานที่ทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นพนักงานที่สลับสับเปลี่ยนกันของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์”(พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

พื้นที่การให้บริการ แยกส่วนการให้บริการ ออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกคือส่วนให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ก็กดปุ่มรับบัตรคิวรอใช้บริการที่เคาน์เตอร์สูง ส่วนบริการเปิดบัญชีจะมีเคาน์เตอร์เดี่ยวที่คอยให้บริการในส่วนของการเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ เกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก เช่น ทำบัตรเอทีเอ็ม ออกสมุดบัญชีเงินฝากแทนที่สูญหาย และอื่นๆ เกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก เป็นต้น ส่วนบริการด้านกองทุน ด้านประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์อื่นๆ ก็จะมีส่วนของเคาน์เตอร์เดี่ยวอีกส่วนคอยให้บริการ ซึ่งแยกจากกันชัดเจน ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจนสามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนสถานที่จอดรถของสาขา ส่วนใหญ่ที่ตั้งของสาขาจะตั้งอยู่ในเขตชุมชน ดังนั้นจึงให้ผู้มาใช้บริการจอดรถบริเวณถนนบริเวณด้านหน้าของธนาคาร ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ

“ธนาคารเราจะแบ่งเคาน์เตอร์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1 เคาน์เตอร์สูง บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระ 2 เคาน์เตอร์เดี่ยวเปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม แจกทำสมุดบัญชีหายและอื่นๆ เกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก 3 เคาน์เตอร์เดี่ยว บริการด้านกองทุน ด้านประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์อื่นๆ โดยแต่ละส่วนแยกบริการกันอย่างชัดเจน แต่ละช่องจะบอกหมายเลขช่องอย่างชัดเจน จำนวนเคาน์เตอร์ก็จะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการของแต่ละสาขา เฉลี่ยแล้วอยู่ประมาณ 80-100 รายการ สถานที่สะอาดพร้อมให้บริการ แต่ที่จอดรถมีน้อย ไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่ลูกค้าจอดรถริมถนน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมสำหรับให้บริการ โดยโปรแกรมที่ติดตั้งแยกตามบริการของแต่ละประเภทเคาน์เตอร์พร้อม โดยโปรแกรมฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นโปรแกรมระบบ DOS ซึ่งในการใช้งานพนักงานจะต้องคีย์รหัสของบริการแต่ละประเภท ทำให้พนักงานต้องจำรหัสการทำรายการต่างๆ และใช้เวลาในการพิมพ์รหัส แต่ระบบดังกล่าวมีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วนเครื่องพิมพ์แบบฟอร์มรายการเครื่องสแกนบาร์โค้ด มีครบตามจำนวนพนักงาน เครื่องปั่นเงินจะตั้งอยู่ระหว่างพนักงาน 2 คน ซึ่งใช้ร่วมกัน อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ ตั้งอยู่ครบในแต่ละช่องบริการ ดังนั้น ในการให้บริการจึงไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการขณะให้บริการลูกค้า

“เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ มีความพร้อม ครบครบทุกคน แต่ละเครื่องติดตั้งโปรแกรมสำหรับให้บริการตามประเภทของเคาน์เตอร์นั้นๆ เครื่องพิมพ์สลิป เครื่องสแกน

บาร์โค้ด อุปกรณ์สำนักงาน สลิปต่างๆ มีครบอยู่ตามโต๊ะ ครอบจับที่เคาน์เตอร์ พนักงานไม่ต้องลุกจากโต๊ะ แต่ละเคาน์เตอร์จะให้บริการแยกตามหน้าที่ เคาน์เตอร์เตี้ยจะให้บริการได้ในส่วนของบริการเปิดบัญชี และบริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก จะไม่สามารถถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการได้ จะช่วยให้บริการได้ก็เฉพาะ การฝากเงิน ซึ่งก็จะช่วยเคาน์เตอร์สูงในช่วงที่มีลูกค้าเยอะ ก็จะแยกลูกค้าฝากเงินมาใช้บริการเคาน์เตอร์เตี้ย หากเคาน์เตอร์เตี้ยไม่มีลูกค้า” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาพูนพิน)

เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเอกสารดังกล่าว ทางสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้จัดส่งให้สาขาตามข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ โดยจะตั้งไว้ตามจุดต่างๆและแจกให้กับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา ทางสำนักงานใหญ่ก็จะทำการจัดส่งมาให้สาขาด้วยเช่นกัน ซึ่งก็จะมีการอัปเดตอยู่เสมอ

“เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเอกสารดังกล่าว ทางสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้จัดส่งให้สาขาตามข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ โดยจะตั้งไว้ตามจุดต่างๆและแจกให้กับลูกค้า นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา ทางสำนักงานใหญ่ก็จะทำการจัดส่งมาให้สาขาด้วยเช่นกัน ซึ่งก็จะมีการอัปเดตอยู่เสมอ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

ในการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปุ่มหมายเลข 1 ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ปุ่มหมายเลข 2 เปิดบัญชีและอื่นๆ เมื่อถึงคิวรับบริการ จะมีเสียงเรียกพร้อมจอแสดงว่าใช้บริการที่ช่องใดอย่างชัดเจน ช่องให้บริการต่างๆ มีป้ายบอกอย่างชัดเจน เมื่อถึงจุดรับบริการแล้ว พนักงานจะสอบถามว่าต้องการทำธุรกรรมอะไร หลังจากนั้นพนักงานนำแบบฟอร์มประเภทนั้นมาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ ส่วนการใช้บริการด้านประกันภัย ด้านกองทุน แยกส่วนการให้บริการ สามารถติดต่อได้เลย

“คิวแยกตามประเภทบริการที่ขอรับบริการ โดยเคาน์เตอร์สูงคิวหมายเลข 1 ให้บริการ ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนเปิดบัญชีและอื่นๆ รับบริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย กดหมายเลข 2 เมื่อกดบัตรคิวแล้วนั่งรอเรียกรับบริการ โดยไม่ต้องเขียนสลิป เมื่อถึงคิวรับบริการก็จะมีเสียงเรียก และบอกว่ารับบริการช่องไหน ซึ่งมีป้ายบอกช่องชัดเจน จากนั้นพนักงานก็จะสอบถามและบริการตามความต้องการของลูกค้า ลูกค้าเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ส่วนลูกค้าที่มาติดต่อเรื่องเกี่ยวกับประกันชีวิตและกองทุนไม่ต้องกดบัตรคิว สามารถติดต่อที่เคาน์เตอร์ดังกล่าวได้เลย” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารกรุงเทพ ในการฝากเงินไม่ใช่เอกสารใดประกอบการฝากเงิน ใช้เพียงเลขบัญชีหรือสมุดบัญชีที่ต้องการฝาก ส่วนในการถอนเงินใช้สมุดเงินฝากทุกครั้งและแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือการถอนเงินในสาขาไม่ใช่เอกสารใดประกอบ แต่หากเป็นการถอนเงินต่างสาขาใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงิน และต้องใช้บัตรประชาชนถ่ายเอกสารประกอบทุกครั้งที่ฝาก-ถอนเงินสด มากกว่า 2 ล้านขึ้นไป เพื่อส่งรายงานให้กับสำนักงานปราบปรามทุจริตการฟอกเงิน

“ฝากเงินใช้แค่เลขบัญชี หรือสมุดบัญชี แต่ถ้าถอนเงินต้องใช้สมุดทุกครั้ง ถ้าถอนต่างสาขาใช้บัตรประชาชนแสดงทุกครั้ง ถอนในสาขาไม่ต้อง แล้วก็ถ้าฝาก-ถอนเงินสดเกิน 2 ล้าน ต้องถ่ายบัตรประชาชนส่งรายงานปง.” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาพูนพิน)

เอกสารที่ใช้ประกอบการโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ในการโอนเงินไปยังธนาคารเดียวกัน ใช้เพียงบัญชีของผู้รับโอน และแบบฟอร์มการฝากเงิน การโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ ORFT ใช้แบบฟอร์มการโอนเงินปกติ และการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบ BAHTNET ต้องกรอกเอกสารแบบฟอร์มการโอนเงิน และใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับแบบฟอร์ม

“การโอนเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ก็คือการฝากเงิน ถ้าฝากไปยังบัญชีอื่นที่อยู่ธนาคารเดียวกันก็คือการฝากเงินปกติ การโอนเงินไปบัญชีอื่นต่างธนาคารมี 2 แบบ คือ แบบ ORFT และแบบ BAHTNET โดยแบบ ORFT ไม่ใช้เอกสารประกอบ ส่วนการโอนเงินแบบ BAHTNET ต้องกรอกแบบฟอร์มเพิ่มและใช้สำเนาบัตรประชาชนเก็บแนบกับสลิป” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในส่วนของลูกค้าก็จะใช้ใบแจ้งยอดชำระเงิน หรือบัตรเครดิตต่างๆ หรือการ์ดผ่อนชำระหนี้ ยื่นกับพนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำแบบฟอร์มสำหรับรับชำระค่าสินค้าและบริการ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ

“การจ่ายค่าต่างๆ ก็ใช้ใบแจ้งหนี้ บัตรเครดิต การ์ดผ่อนรถ แล้วก็แจ้งว่าจ่ายเท่าไร พนักงานเอาใบสลิปให้ลูกค้าเซ็นพร้อมให้เขียนเบอร์โทร แล้วดำเนินการให้แล้วเสร็จ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาพูนพิน)

ช่องให้บริการมีป้ายบอกชัดเจน โดยผู้ใช้บริการถึงคิวรับบริการก็สามารถเดินไปยังช่องรับบริการได้ง่าย และจำนวนของช่องให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ คือ 1 ช่องบริการต่อจำนวนรายการประมาณ 80-100 รายการต่อวัน

“เคาน์เตอร์ต่างๆ มีป้ายชัดเจน บอกหมายเลขเคาน์เตอร์ คือถ้าลูกค้าถึงคิวบอกรับบริการช่องไหน ลูกค้าเดินไปได้สะดวก ถูกต้อง จำนวนช่องให้บริการขึ้นอยู่กับจำนวนรายการของสาขานั้นๆ คือ แต่ละช่องรับรายการประมาณ 80-100 รายการต่อวัน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกรุงเทพ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ ทำให้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการไม่ต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการในขณะที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ ในช่วงเช้าของแต่ละวัน จะมีพนักงานต้อนรับลูกค้า ทักทายเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคารสร้างความประทับใจ และคัดกรองลูกค้าตามบริการที่ลูกค้าต้องการรับ โดยจุดให้บริการมีการแบ่งให้บริการอย่างชัดเจน คือเคาน์เตอร์สูงที่ให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ เคาน์เตอร์เตี้ยส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก และเคาน์เตอร์เตี้ยที่ให้บริการด้านกองทุน ด้านประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทำให้ผู้มารับบริการในแต่ละบริการได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็ว ในกรณีที่ไม่มีผู้มารับบริการที่เคาน์เตอร์สูงเป็นจำนวนมาก เคาน์เตอร์เตี้ยใน

ส่วนให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากจะช่วยรับลูกค้าที่มาฝากเงินเป็นกรณีพิเศษ โดยพนักงานต้อนรับจะเป็นผู้คัดแยกมาให้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์เปิดบัญชี

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการในการฝาก-ถอนเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคาร กดบัตรคิว ซึ่งบัตรคิวจะมีเพียง 1 ปุ่ม สำหรับบริการทุกบริการ ได้แก่ เปิดบัญชี ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระสินค้าและบริการ จากนั้นเขียนแบบฟอร์มฝาก-ถอนเงิน ที่จุดที่ตั้งแบบฟอร์ม โดยเขียนจำนวนเงินที่ต้องการ เป็นตัวเลขและตัวหนังสือ เขียนชื่อผู้ฝาก-ถอนเงิน หมายเลขโทรศัพท์ รอคิวเรียกรับบริการ และรับบริการฝาก-ถอนเงินที่จุดบริการที่เรียกให้รับบริการ แต่ถ้าเป็นการเปิดบัญชี กดบัตรคิวแล้วก็รอคิวได้เลย เมื่อถึงคิวก็แจ้งพนักงานแล้วก็ไปนั่งกันที่เคาน์เตอร์เตี้ย โดยพนักงานที่ให้บริการก็เป็นคนๆเดียวกันกับเคาน์เตอร์สูง ซึ่งก็จะใช้เวลาในการเปิดบัญชีประมาณ 10 นาที

“เข้าแบงค์มาก็กดบัตรคิวเลยคะ มีปุ่มเดียวทำทุกอย่าง จากนั้นหยิบสลิปที่ต้องการใช้บริการที่จุดที่ตั้งสลิปมาเขียนจำนวนเงินที่ต้องการเป็นตัวเลขและตัวหนังสือ เขียนชื่อผู้ฝาก-ถอนเงิน หมายเลขโทรศัพท์ รอคิวเรียกรับบริการ และรับบริการฝาก-ถอนเงินที่จุดบริการที่เรียกให้รับบริการ แต่ถ้าเป็นการเปิดบัญชี กดบัตรคิวแล้วก็รอคิวได้เลย เมื่อถึงคิวก็แจ้งพนักงานแล้วก็ไปนั่งกันที่เคาน์เตอร์เตี้ย โดยพนักงานที่ให้บริการก็เป็นคนๆเดียวกันกับเคาน์เตอร์สูง ซึ่งก็จะใช้เวลาในการเปิดบัญชีประมาณ 10 นาที” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพูนพิน)

พื้นที่ในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแยกส่วนการให้บริการออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เคาน์เตอร์สูง ให้บริการ ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และเคาน์เตอร์เตี้ย ให้บริการเปิดบัญชีและบริการอื่นๆ เกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก ทำประกันต่างๆ ในส่วนของเคาน์เตอร์เตี้ยจะไม่มีพนักงานนั่งประจำ แต่คิวที่เรียกรับบริการก็เป็นคิวเดียวกันไม่ว่าจะใช้บริการอะไร และพนักงานผู้ให้บริการก็เป็นคนเดียว ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย เพียงพอในการรอรับบริการ ส่วนพื้นที่ให้บริการจอดรถของธนาคารมีน้อย เนื่องจากที่ตั้งของสาขาส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการจอดรถบริเวณด้านหน้าธนาคาร โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนซึ่งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ

“อ.ก.ส.มีเคาน์เตอร์ให้บริการออกเป็น 2 ส่วน คือ เคาน์เตอร์สูงและเคาน์เตอร์เตี้ย ซึ่งเคาน์เตอร์สูงจะให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนเคาน์เตอร์เตี้ยเปิดบัญชีและบริการอื่นๆเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก ทำประกันต่างๆ เมื่อคิวที่เรียกเป็นการเปิดบัญชีพนักงานก็จะมานั่งให้บริการตรงเคาน์เตอร์เตี้ย พนักงานผู้ให้บริการก็เป็นคนเดียวกับเคาน์เตอร์สูง ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย เพียงพอในการรอรับบริการ ส่วนพื้นที่ให้บริการจอดรถของธนาคารมีน้อย โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือนลูกค้าเยอะ ที่จอดรถไม่เพียงพอ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุราษฎร์ธานี)

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์แบบฟอร์มรายการ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน มีครบตามจำนวนพนักงาน ส่วนเครื่องปั่นเงิน มีจำนวน 1 ตัว ซึ่งมีพนักงานใช้งานประมาณ 3-4 คน ทำให้พนักงานต้องลุกออกจากที่นั่งเพื่อใช้เครื่องปั่น และบางครั้งที่มีความต้องการใช้พร้อมกันทำให้ต้องรอกัน แบบฟอร์มส่วนใหญ่มีครบทุกเคาน์เตอร์ แต่มีบางอย่างใช้ร่วมกัน เช่น แบบฟอร์มสำหรับชำระหนี้เงินกู้ของธ.ก.ส. ซึ่งมีลักษณะเป็นเล่ม ทำให้ต้องส่งให้กันเมื่อพนักงานต้องการใช้งาน และที่พนักงานพบว่ามีปัญหาในการทำงาน คือ เครื่องพิมพ์เอกสาร เนื่องจากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จำเป็นต้องทำงานทุกอย่างนอกเหนือจากงานหลักทั้ง 4 บริการดังกล่าว มีบริการรับทำประกันสินเชื่อ กองทุนการออมแห่งชาติ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องพิมพ์เอกสาร ทำให้ต้องลุกขึ้นออกจากเคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ยังคงพบว่าในช่วงที่ถึงกำหนดหนี้เงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะมีจำนวนลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้สถานที่ให้บริการไม่เพียงพอในการให้บริการ ซึ่งหนี้เงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนี้ ไม่สามารถชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้ และลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ทำการหักชำระจากบัญชีเงินฝาก เนื่องจากเกษตรกรมีรายได้ไม่แน่นอน และไม่ได้นำเงินรายได้จากการเกษตรมาผ่านบัญชี ทำให้ต้องเข้ามาชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคารในช่วงที่ถึงกำหนดชำระ ซึ่งก็ทำให้ในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และพนักงานใช้งานระบบพร้อมกันทั่วประเทศ ทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้งานโปรแกรม และทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ปริมาณรายการประมาณ 400 รายการรวมทุกบริการ และจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเกือบ 500 รายการ เมื่อมีโครงการรัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เช่น โครงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย โครงการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยโอนเงินผ่านบัญชีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โครงการเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยจะโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุที่เปิดบัญชีกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกเดือนและมีผู้สูงอายุมารับบริการถอนเงินเป็นจำนวนมากในช่วงต้นเดือนของทุกเดือน ซึ่งในการให้บริการกับผู้สูงอายุ พนักงานจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ เช่น แนะนำขั้นตอนในการรับบริการต่างๆ ช่วยเหลือในการเขียนแบบฟอร์มในการฝาก-ถอนเงิน เป็นต้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการที่จุดรับบริการ ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ถนัดในการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

“คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สลิป เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน มีครบตามจำนวนพนักงาน ส่วนเครื่องปั่นเงิน มีจำนวน 1 ตัว ซึ่งมีพนักงานใช้ทั้งหมด 4 คน ทำให้บางคนต้องลุกออกจากที่นั่งเพื่อใช้เครื่องปั่น และบางครั้งที่มีความต้องการใช้พร้อมกันทำให้ต้องรอกัน และที่พนักงานพบว่ามีปัญหาในการทำงาน คือ เครื่องพิมพ์เอกสาร เนื่องจากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จำเป็นต้องทำงานทุกอย่างนอกเหนือจากงานหลักทั้ง 4 บริการดังกล่าว ยังมีบริการรับทำประกันสินเชื่อ กองทุนการออมแห่งชาติ ซึ่งจำเป็นต้องพิมพ์เอกสาร ทำให้ต้องลุกขึ้นออกจากเคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า จำนวนของลูกค้าในแต่ละวันอยู่ประมาณ 400 รายการรวมทุกบริการ และจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเกือบ 500 รายการ เมื่อมีโครงการรัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธ.ก.ส. เช่นช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยโดยโอนเงินผ่านบัญชีของธ.ก.ส. โครงการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โครงการเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยจะโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุทุกเดือนและมีผู้สูงอายุมารับบริการถอนเงินเป็น

จำนวนมากในช่วงต้นเดือน ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคาร เป็นไม่ถนัดในการเขียนหนังสือ จึงต้องคอยแนะนำและช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วยเมื่อมารับบริการหน้าเคาน์เตอร์ และส่วนใหญ่ใช้เอทีเอ็มไม่ได้” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ เอกสารดังกล่าวทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดส่งให้สาขา เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ แต่ในบางครั้งการส่งเอกสารดังกล่าวมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ทันต่อสถานการณ์ สาขาจึงมีการถ่ายเอกสารและได้แจกก่อนบางส่วน ในการแจกก็จะแจกให้กับผู้ที่สนใจ และตั้งตามจุดแนะนำผลิตภัณฑ์ภายในธนาคาร และเมื่อเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ตัวจริงส่งมาจากสำนักงานใหญ่ ทำให้เหลือใช้และไม่ได้ใช้ประโยชน์ ส่วนป้ายโฆษณา แผ่นซีดีประชาสัมพันธ์ สำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดส่งให้กับสาขา

“จำนวนของเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์บริการ มีจำนวนน้อย บางครั้งมาล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ สาขาต้องถ่ายเอกสารเพื่อให้สามารถประชาสัมพันธ์ก่อนบางส่วน โดยตั้งไว้ตามจุดวางโบว์ชัวร์ เวลาแจกก็จะแจกให้กับผู้สนใจ ไม่ได้แจกทุกคน พอตัวจริงมา ผลิตภัณฑ์นั้นก็หมด โบว์ชัวร์เหลือบ่อยมาก เสียหายของ อย่างอื่นพวกซีดี ป้ายโฆษณาก็ส่งมาจากสำนักงานใหญ่” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

เอกสารที่ใช้ประกอบการฝาก-ถอนเงิน ลักษณะของแบบฟอร์มสำหรับฝาก-ถอนเงิน เป็นเอกสารที่ไม่มีการสำเนาในตัว ดังนั้นผู้ให้บริการต้องนำกระดาษก๊อปปี้มาซ้อนด้วยตนเอง เพื่อที่จะสำเนาให้ผู้ใช้บริการ ทำให้ต้องใช้เวลาในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ส่วนเอกสารประกอบอื่นๆ ในการฝากเงินไม่ใช่เอกสารใดประกอบ ส่วนการถอนเงินหากเป็นการถอนในสาขาไม่ใช่เอกสารใดประกอบ มีส่วนการถอนเงินถอนต่างสาขาใช้บัตรประชาชนแสดงและพนักงานเขียนเลขบัตรประจำตัวประชาชนด้านหลังแบบฟอร์มถอนเงิน และจะขอให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชนในบางกรณีที่มีพนักงานมีความสงสัยในตัวบุคคล และต้องใช้บัตรประชาชนถ่ายเอกสารประกอบทุกครั้งที่ฝาก-ถอนเงินสด มากกว่า 2 ล้านขึ้นไป เพื่อส่งรายงานให้กับสำนักงานปราบปรามทุจริตการฟอกเงิน

“เอกสารในการฝากเงิน ไม่ใช่เอกสารใดประกอบ ส่วนการถอนเงินถ้าถอนในสาขาไม่ใช่ แต่ถ้าถอนต่างสาขาใช้บัตรประชาชนแสดงและพนักงานเขียนเลขบัตรประจำตัวประชาชนด้านหลังสลิปถอนเงิน และต้องใช้บัตรประชาชนถ่ายเอกสารประกอบทุกครั้งที่ฝาก-ถอนเงินสด มากกว่า 2 ล้านขึ้นไป ส่งรายงานปง. สลิปสำหรับฝากถอนเป็นแบบไม่มีก๊อปปี้ในตัว ถ้าลูกค้าอยากได้สำเนาก็ต้องใช้กระดาษคาร์บอนซ้อนอีกทีหนึ่งกับใบฝากอีกใบ ก็ค่อนข้างยุ่งยาก ใช้เวลาเพิ่มขึ้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพุนพิน)

เอกสารในการโอนเงิน โดยการโอนเงินแบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ การโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารเดียวกัน คือเป็นการฝากเงิน การโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารอื่นๆ (ORFT) เขียนแบบพิมพ์ ใส่ชื่อ-ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้โอนและผู้รับโอน และการโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารอื่น แบบ BAHTNET ซึ่งต้องกรอกเอกสารเช่นเดียวกับโอนแบบ ORFT โดยใช้เอกสารสำเนาบัตรประชาชนเพิ่มเติม หากจำนวนเงินโอนเกินกว่าหนึ่งแสนต้องรายงานปง. โดยกรอกเอกสารปง.เพิ่มเติม

“การโอนเงินของแบงค์เราจะมีด้วยกัน 3 แบบ แบบแรกโอนเงินไปยังบัญชีอื่นๆ ในธนาคาร ก็คือการฝากเงินธรรมดาใช้ใบฝากธรรมดา สอง โอนต่างธนาคาร แบบ ORFT ต้องกรอกแบบฟอร์มการโอน ใส่เลขบัญชี ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของทั้งผู้โอนและผู้รับโอน ซึ่งบางครั้งลูกค้าก็

ไม่สามารถใส่ข้อมูลของผู้รับโอนได้ ก็จะใส่ของผู้โอนแทน สาม คือ โอนต่างธนาคาร แบบ BAHTNET ใช้เอกสารเดียวกันกับแบบ ORFT ต่างกันตรงที่เลือกว่าเป็น ORFT หรือ BAHTNET และใช้สำเนาบัตรประชาชนแนบเอกสาร และถ้าโอนเกิน 1 แสบบาทต้องทำปงด้วย

เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในส่วนของลูกค้าก็จะใช้ใบแจ้งยอดชำระยื่นให้แก่พนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำแบบฟอร์มประเภทนั้นๆ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ ในส่วนของการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ พบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังมีข้อจำกัดในการให้บริการ คือ ไม่สามารถรับชำระหนี้ของบางหน่วยงานได้ เช่น บริษัทโตโยต้าลิซซิง ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

“เอกสารที่ใช้ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการ เมื่อถึงจุดรับบริการแล้ว แจ้งพนักงานว่าต้องการชำระค่าสินค้าหรือบริการอะไร ลูกค้ายื่นใบแจ้งยอดชำระแก่พนักงาน ในส่วนพนักงานก็จะนำสลิป ประเภทนั้นๆ มาให้ผู้รับบริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ แต่บางบริษัทก็ส่งไม่ได้ เช่น ธนชาติ โตโยต้า”

ช่องทางการโอนเงิน นอกจากโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์แล้วนั้น ก็มีเพิ่มมาหนึ่งช่องทาง คือ การโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไม่มีการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต หรือผ่านโปรแกรมในมือถือ

“ช่องทางการโอนเงิน นอกจากโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์แล้ว ก็มีเพิ่มมาหนึ่งช่องทาง คือ การโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไม่มีการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต หรือผ่านโปรแกรมในมือถือ”

ช่องทางรับชำระค่าสินค้าและบริการนอกจากชำระผ่านเคาน์เตอร์ยังสามารถชำระเงินผ่านตู้เอทีเอ็มได้ โดยการสแกนบาร์โค้ดที่ตู้เอทีเอ็ม

“ช่องทางรับชำระค่าสินค้าและบริการนอกจากชำระผ่านเคาน์เตอร์ และอีกช่องทาง คือ การโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไม่มีการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต หรือผ่านโปรแกรมในมือถือ”

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน และรับชำระสินค้าและบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนแต่อุปกรณ์บางอย่างยังคงมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการบริการ เช่น เครื่องปั่นเงิน เครื่องพิมพ์เอกสาร ทำให้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องลุกขึ้นจากจุดให้บริการขณะให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ไม่มีก๊อปปี้ในตัว มีความยุ่งยากในการใช้งานมากขึ้น เมื่อผู้ใช้บริการต้องการสำเนาแบบฟอร์มต่างๆ ในส่วนของระบบการจัดคิว ในการให้บริการไม่ได้แยกส่วนของการบริการแต่ละบริการอย่างชัดเจน ทำให้เคาน์เตอร์นั้นหยุดชะงักในการให้บริการ และในการให้บริการของส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการให้บริการที่มีความหลากหลาย มากกว่าธนาคารอื่นๆ เช่น การทำประกันสินเชื่อโดยการศึข้อมูลในระบบประกัน การเตรียมจ่ายเงินกู้ การปรับสัญญาเงินกู้ของธนาคาร เป็นต้น ซึ่งเป็นบริการที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ ยังต้องรองรับนโยบายของรัฐบาล คือเมื่อมีโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ก็จะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ เนื่องจากในช่วงดังกล่าวมีลูกค้ามารับบริการมากเป็น 3 เท่าของจำนวนลูกค้าในช่วงปกติ ซึ่งก็จะเป็นเช่นนี้เหมือนกันทั่วประเทศ ซึ่งก็ส่งผลให้ระบบของธนาคารมีความล่าช้าไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ นอกจากนี้ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรส่วนหนึ่งเป็นลูกค้า

เกษตรกรและเป็นลูกค้าผู้สูงอายุ ทำให้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเป็นพิเศษที่จุดบริการลูกค้า เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่มีตำแหน่งที่คอยให้บริการลูกค้า เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในธนาคารและคอยช่วยเหลือ อาจมีเพียงบางครั้งที่ได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานในตำแหน่งแม่บ้าน ยาม หรือพนักงานบริการยานพาหนะเท่านั้น

4.1.2 บริการเปิดบัญชีเงินฝาก

ในกระบวนการให้บริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของรูปลักษณ์ทางกายภาพ สำหรับการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ได้แก่ พื้นที่การให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ และระบบคิวรับบริการ โดยผลวิจัย ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทยพบว่าขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ คือ เมื่อเข้าไปในธนาคาร จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการคอยรับลูกค้าหน้าประตู ซึ่งตำแหน่งนี้จะเป็นการสลับสับเปลี่ยนกันของพนักงานทุกๆตำแหน่ง ทักทายลูกค้า สอบถามลูกค้าว่าต้องการรับบริการอะไร จากนั้นทำการกดบัตรคิวตามบริการที่ลูกค้าต้องการให้ลูกค้า ลูกค้านั่งรอรับบริการดังกล่าว เมื่อถึงคิวลูกค้ารับบริการตามช่องที่เรียกรับบริการ โดยช่องที่ให้บริการเปิดบัญชีคือเคาน์เตอร์เตี้ย ใช้เพียงบัตรประชาชน พนักงานพิมพ์แบบฟอร์มจากเครื่องเพื่อให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ โดยพนักงานสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเล็กน้อยและกรอกให้กับลูกค้าพร้อมทั้งแนะนำให้ผู้รับบริการทำบัตรเอทีเอ็ม

“เปิดบัญชีก็ใช้แค่บัตรประชาชนเสียบเข้าเครื่องอ่านบัตร โปรแกรมจะอ่านข้อมูลจากบัตรใส่ในเอกสารในคำขอเปิด บรีนให้ลูกค้าเซ็นต์ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น อาชีพ รายได้ต่างๆ กรอกให้ลูกค้า แล้วดำเนินการเปิดบัญชี ส่วนใหญ่จะให้ลูกค้าทำเอทีเอ็มเพิ่มด้วยก็จะแนะนำบัตรเอทีเอ็มประเภทต่างๆให้ลูกค้า” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาพุนพิน)

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการเปิดบัญชี ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรม เครื่องนับเงิน 2 คนต่อ 1 เครื่อง เครื่องพิมพ์แบบฟอร์ม เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องใช้สำนักงานและเอกสารที่ใช้ในการบริการมีครบแต่ละเคาน์เตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร 1 เครื่อง และเครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่องใช้ร่วมกันโดยตั้งไว้ในจุดที่สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวก ซึ่งเพียงพอในการให้บริการสามารถ

“เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ของเคาน์เตอร์เตี้ยมีครบเหมือนเคาน์เตอร์สูง ใช้เครื่องปั่นเงินร่วมกัน 2 คนต่อหนึ่งเครื่อง เอกสารต่างๆมีครบ เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างละ 1 เครื่องใช้ร่วมกัน ตั้งไว้ที่จุดใช้งานร่วมกันอย่างสะดวก” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยใช้เครื่องอ่านบัตร อ่านข้อมูลจากโปรแกรมเปิดบัญชี พิมพ์เอกสารจากระบบให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ พิมพ์สมุด พิมพ์แบบฟอร์ม รับสมุดคืน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีมาตรฐานงานกำหนดไว้ว่าใช้เวลาประมาณ 6 นาที ซึ่งโดยทั่วไปสามารถทำได้ทันตามเวลาที่กำหนด

“เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จากนั้นพนักงานใช้เครื่องอ่านบัตร อ่านข้อมูลใส่ในโปรแกรมเปิดบัญชี พิมพ์เอกสารจากระบบให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ พิมพ์สมุด พิมพ์สลิป รับสมุดคืน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีมาตรฐานงานกำหนดไว้ว่าใช้เวลาประมาณ 6 นาที ซึ่งโดยทั่วไปสามารถทำได้ทันตามเวลาที่กำหนดยกเว้นมีเหตุสุดวิสัย”

ช่องทางสำหรับเปิดบัญชีสมุดเงินฝาก มีช่องทางเดียวคือ มาเปิดบัญชีที่หน้าเคาน์เตอร์ที่ธนาคารเท่านั้น

“สำหรับช่องทางเปิดบัญชีสมุดเงินฝาก ปัจจุบันนี้มีช่องทางเดียวคือ ลูกค้าเดินทางมาเปิดบัญชีเงินฝากได้ที่ธนาคารเท่านั้น”

โดยสรุปจากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการเปิดบัญชีของธนาคารกสิกรไทย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เคาน์เตอร์ในการให้บริการเปิดบัญชีแยกโดยเฉพาะ ใช้เพียงบัตรประชาชน โดยอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน แล้วพิมพ์เอกสารการขอเปิดบัญชีเงินฝาก เพื่อให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อ และถ่ายเอกสารบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดบัญชี โดยพนักงานเป็นผู้สอบถามข้อมูลและกรอกรายละเอียดให้กับผู้มารับบริการเพิ่มเติม นอกจากนี้เมื่อเคาน์เตอร์เตี้ยว่างจากการให้บริการก็จะเรียกคิวของเคาน์เตอร์สูงมาให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเคาน์เตอร์เตี้ยสามารถให้บริการได้เช่นเดียวกับเคาน์เตอร์สูง

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ คือ เมื่อผู้ใช้บริการถึงคิดเรียกรับบริการที่เคาน์เตอร์เตี้ยผู้ใช้บริการยื่นบัตรประชาชนให้กับพนักงาน พนักงานใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชนและพิมพ์เอกสารคำขอเปิดบัญชีให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อ และถ่ายเอกสารบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดบัญชี

“เปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ เมื่อถึงคิวก็รับบริการที่เคาน์เตอร์เตี้ยยื่นบัตรประชาชนให้กับพนักงาน พนักงานใช้เครื่องอ่านบัตร พิมพ์เอกสารคำขอเปิดบัญชีให้ลูกค้าเซ็นชื่อ และถ่ายบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดบัญชี” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพูนพิน)

เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากมีความพร้อม ได้แก่ คอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรม เครื่องพิมพ์สมุดบัญชี เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เอกสารต่างๆ ครบทุกเคาน์เตอร์ พร้อมให้บริการ เครื่องปั่นเงิน เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร มีอย่างละ 1 เครื่อง ตั้งไว้ในจุดที่สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวก

“เครื่องมือและอุปกรณ์มี คอม เครื่องพิมพ์สมุด เครื่องสแกนบาร์โค้ด ของใช้สำนักงาน เอกสารเกี่ยวกับคำขอเปิด สลิปต่างๆ มีครบทุกเคาน์เตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องปั่นเงิน มีอย่างละหนึ่งเครื่อง ตั้งไว้ที่จุดที่ทุกคนใช้งานได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ, (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์, สาขาพูนพิน)

เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยใช้เครื่องอ่านบัตร อ่านข้อมูลใส่ในโปรแกรมเปิดบัญชี พิมพ์เอกสารจากระบบให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ

พิมพ์สมุดบัญชีเงินฝาก ส่งมอบให้ลูกค้า นอกจากนี้ก็จะแนะนำลูกค้าให้ทำบัตรเอทีเอ็มเพื่อความสะดวกของลูกค้า

“เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จากนั้นพนักงานใช้เครื่องอ่านบัตร อ่านข้อมูลใส่ในโปรแกรมเปิดบัญชี พิมพ์เอกสารจากระบบให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ พิมพ์สมุดบัญชี แนะนำลูกค้าให้ทำบัตรเอทีเอ็ม” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ)

ช่องทางสำหรับเปิดบัญชีสมุดเงินฝาก มีช่องทางเดียวคือ มาเปิดที่ธนาคาร

“สำหรับช่องทางเปิดบัญชีสมุดเงินฝาก ปัจจุบันนี้มีช่องทางเดียวคือ ลูกค้าเดินทางมาเปิดบัญชีเงินฝากได้ที่ธนาคารเท่านั้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุราษฎร์ธานี)

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการเปิดบัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เคาน์เตอร์ในการให้บริการเปิดบัญชีแยก โดยเฉพาะ ใช้เพียงบัตรประชาชน โดยอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน แล้วพิมพ์เอกสารการขอเปิดบัญชีเงินฝาก เพื่อให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อ และถ่ายเอกสารบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดบัญชี โดยพนักงานเป็นผู้สอบถามข้อมูลและกรอกรายละเอียดให้กับผู้มารับบริการเพิ่มเติม นอกจากนี้เมื่อเคาน์เตอร์เตี้ยว่างจากการให้บริการก็จะเรียกคิวของเคาน์เตอร์สูงมาให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเคาน์เตอร์เตี้ยสามารถให้บริการได้เช่นเดียวกับเคาน์เตอร์สูง

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงไทย พบว่าขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ คือ เมื่อผู้ใช้บริการถึงคิวเรียกบริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย ผู้ใช้บริการยื่นบัตรประชาชนพนักงานใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน สอบถามข้อมูลพิมพ์กรอกข้อมูลและพิมพ์เอกสารคำขอเปิดบัญชีให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อ และถ่ายเอกสารบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดบัญชี และแนะนำผลิตภัณฑ์บัตรเอทีเอ็ม และผลิตภัณฑ์อื่นๆ

“เปิดบัญชีที่เคาน์เตอร์เตี้ย ยื่นบัตรประชาชนให้กับพนักงาน เลียบเครื่องอ่านบัตรถามข้อมูลเพิ่ม พิมพ์กรอกข้อมูลแล้วปรี้นคำขอเปิดให้ลูกค้าเซ็นชื่อ ถ่ายบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดบัญชี พิมพ์สมุด แนะนำบัตรเอทีเอ็ม แนะนำผลิตภัณฑ์อื่นๆ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพุนพิน)

เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากมีความพร้อม ได้แก่ คอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรม เครื่องพิมพ์สมุดบัญชี เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เอกสารต่างๆ ครบทุกเคาน์เตอร์ พร้อมให้บริการ เครื่องปั่นเงิน เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร มีอย่างละ 1 เครื่อง ตั้งไว้ในจุดที่สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวก

“อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สมุด เครื่องสแกนบาร์โค้ด ของใช้สำนักงาน เอกสารต่างๆ ที่ใช้เปิดบัญชีมีครบทุกเคาน์เตอร์ แต่เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องปั่น

เงิน มีใช้ร่วมกัน ตั้งไว้ที่ใกล้ๆทุกคน ก็เพียงพอนะ, (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขา พูนพิน)

“เปิดบัญชีกระบวนการก็ทำเหมือนเคาน์เตอร์สูงแต่ไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย เมื่อถึงคิวเรียกรับบริการโดยคิวแยกกันกับเคาน์เตอร์สูง” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขา เวียงสระ)

เอกสารที่ใช้ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากใช้บัตรประชาชน โดยพนักงานไม่ต้องเขียนเอกสารใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชนและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมคีย์ในระบบ จากนั้นพิมพ์เอกสาร ให้ลูกค้าเซ็นชื่อ และถ่ายบัตรประชาชนลูกค้าแนบคำขอเปิดบัญชี 1 ใบ

“ลูกค้าใช้แค่บัตรประชาชน เสียบเครื่องอ่านบัตร พิมพ์เอกสารการเปิดบัญชีให้ลูกค้าเซ็นชื่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และถ่ายบัตรประชาชนแนบคำขอเปิดบัญชี 1 ใบ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

ช่องทางในการเปิดบัญชี ผู้ใช้บริการสามารถเปิดบัญชีได้ที่เคาน์เตอร์บริการของธนาคารเท่านั้น

“เปิดบัญชีเปิดได้ที่เคาน์เตอร์ธนาคารเท่านั้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่า กระบวนการในการให้บริการเปิดบัญชีของธนาคารกรุงไทย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานต้อนรับลูกค้า ทักทายเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคารสร้างความประทับใจ และคัดกรองลูกค้าตามบริการที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าต้องการเปิดบัญชีเงินฝาก ใช้เพียงบัตรประชาชน ใส่เครื่องอ่านบัตร แล้วสามารถพิมพ์เอกสารขอเปิดบัญชีและให้ลูกค้าลงลายมือชื่อได้เลย ทำให้สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ลดความผิดพลาดในการเขียน จำนวนลูกค้าในแต่ละวันที่ใช้บริการเปิดบัญชีประมาณ 20 - 30 คน นอกจากนี้ ในส่วนของเคาน์เตอร์เตี้ยก็ให้บริการอื่นๆ ได้แก่ ขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคาร และให้คำปรึกษาด้านอื่นๆ

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการรับบริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพพบว่า แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกคือ ไม่เคยมีบัญชีของธนาคารกรุงเทพมาก่อน พนักงานจะให้กรอกแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชีต่างๆ ประมาณ 5 แผ่น แต่หากผู้ใช้บริการเคยมีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพอยู่แล้ว พนักงานสามารถพิมพ์เอกสารให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อได้เลย โดยเคาน์เตอร์ที่ให้บริการเป็นเคาน์เตอร์เฉพาะที่ให้บริการเฉพาะในการเปิดบัญชีเงินฝาก และบริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากต่างๆ เช่น สมุดบัญชีสูญหาย ขอรายการบัญชี จัดทำบัตรถอนเงินอัตโนมัติ ซึ่งจะแยกกับการให้บริการอื่นๆ เช่น ด้านประกันภัยหรือกองทุน และอื่นๆ

“เปิดบัญชีเงินฝาก ถ้าลูกค้ามาก็เช็คว่าคุณเคยมีบัญชีเงินฝากของเราหรือยังหากยังไม่มีพนักงานจะให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มก่อน ถ้ามีแล้วสามารถพิมพ์ออกมาให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ เอกสารประกอบต่างๆ ประมาณ 5 ใบ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากมีความพร้อม ได้แก่ คอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรม เครื่องพิมพ์สมุดบัญชี เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เอกสารต่างๆ ครบทุกเคาน์เตอร์ พร้อมให้บริการ เครื่องปั่นเงิน เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร มีอย่างละ 1 เครื่อง ตั้งไว้ในจุดที่สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวก

“อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สมุด ของใช้สำนักงาน เอกสารต่างๆ ที่ใช้เปิดบัญชีมีครบทุกเคาน์เตอร์ แต่เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องปั่นเงิน มีใช้ร่วมกัน ตั้งไว้ที่ใกล้ๆทุกคน ก็เพียงพอ, (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาพุนพิน)

เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยถ่ายเอกสารแนบกับเอกสารขอเปิดบัญชีเงินฝาก

“ใช้แค่บัตรประชาชนถ่ายแนบคำขอเปิด” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาพุนพิน)

ช่องทางสำหรับเปิดบัญชีเงินฝาก มีช่องทางเดียวคือ เคาน์เตอร์ธนาคาร

“เปิดบัญชีต้องมาที่แบงก์อย่างเดียว” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่า กระบวนการในการให้บริการเปิดบัญชีของธนาคารกรุงเทพ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วนและมีความพร้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เคาน์เตอร์ในการให้บริการแยกโดยเฉพาะ ใช้เพียงบัตรประชาชนถ่ายเอกสารแนบกับคำขอเปิดบัญชี โดยพนักงานเป็นผู้สอบถามข้อมูลและกรอกรายละเอียดให้กับผู้มารับบริการ ในบางกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการที่เคาน์เตอร์สูงเป็นจำนวนมาก เมื่อเคาน์เตอร์เตี้ยว่างจากลูกค้าจะเรียกคิวจากเคาน์เตอร์สูงโดยเรียกเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการฝากเงินเท่านั้น ไม่สามารถให้บริการถอนเงิน หรือรับชำระค่าสินค้าและบริการได้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการในการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าเมื่อลูกค้าเข้ามาที่ธนาคาร กดบัตรคิว ซึ่งบัตรคิวจะมีเพียง 1 ปุ่ม ทั้งเปิดบัญชี ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระสินค้าและบริการ เมื่อถึงคิวเรียกบริการแจ้งความประสงค์ขอเปิดบัญชี พนักงานเชิญไปที่เคาน์เตอร์เตี้ย พนักงานสอบถามข้อมูลและกรอกแบบพิมพ์ให้ลูกค้าในเอกสารคำขอเปิดบัญชี โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี กรณีแรกลูกค้าใหม่ยังไม่มีเลขทะเบียนสอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลในแบบพิมพ์สร้างข้อมูลลูกค้า จากนั้นพนักงานก็ส่งข้อมูลลงในโปรแกรมสร้างข้อมูลลูกค้า ก่อนเข้าโปรแกรมเปิดบัญชีเปิดบัญชี กรณีที่สองคือมีข้อมูลลูกค้ากับธนาคารอยู่แล้ว สามารถเข้าโปรแกรมเปิดบัญชีได้เลย และถ่ายสำเนาบัตรประชาชนแนบกับคำขอเปิดพิมพ์สมุดเงินฝาก พิมพ์แบบฟอร์มให้ลูกค้าลงลายมือชื่อหลังสมุดฝาก ซึ่งในการลงลายมือชื่อของ

ลูกค้าจะมีความล่าช้า เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นเกษตรกร ทำให้ไม่ถนัดในการเขียนหนังสือ โดยเฉพาะในการให้บริการเปิดบัญชีในช่วงที่รัฐบาลมี โครงการร่วมกับธนาคาร ซึ่งมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

“เปิดบัญชีของธ.ก.ส. ถ้าไม่เคยมีบัญชีหรือเคยทำธุรกรรมกับธ.ก.ส.มาก่อนจะต้อง สร้างข้อมูลลูกค้าก่อน ใช้เอกสารสร้างข้อมูลลูกค้า และสร้างในระบบ ถึงจะเข้าโปรแกรมเปิดบัญชี แต่ ถ้ามีข้อมูลอยู่แล้ว ก็สามารถเข้าโปรแกรมเปิดบัญชีได้เลย ถ้ามีลูกค้ามาเปิดบัญชีก็จะทำให้การบริการ ที่เคาน์เตอร์สูงติดขัด เนื่องจากพนักงานเป็นคนเดียวกันในการให้บริการที่เคาน์เตอร์สูงและเคาน์เตอร์ เตี้ย และตอนเขนเอกสารในการเปิดบัญชีก็จะมีผลล่าช้า เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ทำให้ไม่ถนัดในการเขียนหนังสือ ยิ่งถ้ามีโครงการรัฐบาลที่ต้องให้เกษตรกรมาเปิดบัญชีก็จะทำให้มีความ ล่าช้ามาก” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก เคาน์เตอร์ที่ให้บริการคือ เคาน์เตอร์เตี้ยซึ่งเป็นที่ใช้สำหรับเขียนเอกสารการขอเปิดบัญชี ไม่มีคอมพิวเตอร์ เมื่อเขียนเอกสาร ต่างๆ เรียบร้อยก็จะนำมาเปิดบัญชีที่เคาน์เตอร์สูง

“เคาน์เตอร์เตี้ยเป็นแค่ที่นั่งต้อนรับลูกค้า สำหรับถามข้อมูล และกรอกเอกสารใน การเปิดบัญชี ไม่ได้มีเครื่องมือ อุปกรณ์แต่อย่างใด มีเพียงอุปกรณ์สำนักงาน เอกสารการขอเปิดบัญชี แค่นั้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุราษฎร์ธานี)

ส่วนช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจน สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการมี ความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งเพียงพอในการรอรับบริการในช่วงเวลาปกติ และไม่เพียงพอใน ช่วงเวลาที่ธนาคารมีผู้ใช้บริการตามโครงการต่างๆ ที่ร่วมกับรัฐบาล ส่วนสถานที่จอดรถของสาขามี น้อย เนื่องจากที่ตั้งของสาขาส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน ทำให้มีพื้นที่ให้บริการจอดรถมีน้อย ส่วน ใหญ่ผู้มาใช้บริการจอดรถริมถนนบริเวณด้านหน้าธนาคาร โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนซึ่งมีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนมาก

“เคาน์เตอร์แต่ละตัวก็จะมีเลขบอกชัดเจน เก้าอี้ที่นั่งรอก็เพียงพอในช่วงเวลาปกติที่ไม่ มีโครงการรัฐบาล แต่บางช่วงที่มีลูกค้าเยอะ เช่นช่วงสิ้นเดือน บางครั้งเก้าอี้ที่นั่งรอก็ไม่เพียงพอ เนื่องจากจะมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะเงินเบี้ยคนชราเข้า ลูกค้าก็จะมาถอนเงินกันเยอะ ที่ จอดไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่จอดรถริมถนนหน้าแบงค์” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาพุนพิน)

ส่วนเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ เอกสารดังกล่าว ทางสำนักงานใหญ่จะ เป็นผู้จัดส่งให้สาขาตามข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ ตั้งเป็นจุดแนะนำผลิตภัณฑ์ และแจกใบแทรกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา ซีดีประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานใหญ่ก็จะทำการจัดส่งมาให้สาขาด้วยเช่นกัน

“ส่วนเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเอกสารดังกล่าว ทางสำนักงานใหญ่ จะเป็นผู้จัดส่งให้สาขาตามข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่วงนั้นๆ ตั้งเป็นจุดแนะนำผลิตภัณฑ์ และแจกใบแทรกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้สื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา ซีดีประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานใหญ่ก็จะทำการจัดส่งมาให้สาขาด้วยเช่นกัน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุราษฎร์ธานี)

เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น กรอกข้อมูลเพิ่มเติมในเอกสารการขอเปิดบัญชี

“เอกสารประกอบที่ใช้ในการเปิดบัญชี คือ บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แล้วพนักงานก็จะถามข้อมูลเพิ่มเติม และเขียนในเอกสารขอเปิดบัญชีให้ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่เขียนหนังสือไม่ถนัด” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพุนพิน)

ช่องทางสำหรับเปิดบัญชีสมุดเงินฝาก มีช่องทางเดียวคือ มาเปิดที่ธนาคาร

“ถ้าจะเปิดบัญชีเงินก็ต้องเดินทางมาเปิดบัญชีที่ธนาคารเท่านั้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพุนพิน)

โดยสรุปจากการศึกษาด้านรูปลักษณะทางกายภาพพบว่า กระบวนการในการให้บริการเปิดบัญชีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการครบถ้วน แต่ยังคงไม่เพียงพอ เนื่องจากเครื่องพิมพ์เอกสารส่วนใหญ่ ในร่วมกันหลายส่วนงาน ทำให้พนักงานต้องลุกออกจากที่จุดให้บริการในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าและความไม่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควรในการให้บริการ ประกอบกับเอกสารในการขอเปิดบัญชี ใช้วิธีการเขียนกรอกข้อมูล ทำให้ล่าช้าและอาจเกิดความผิดพลาดของเอกสารได้ เอกสารที่ใช้ประกอบการขอเปิดบัญชีคือ สำเนาบัตรประชาชน และในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการที่เคาน์เตอร์เดี่ยวเป็นพนักงานคนเดียวกับพนักงานผู้ให้บริการที่เคาน์เตอร์สูง ทำให้เมื่อมีผู้มาใช้บริการเปิดบัญชี ผู้ให้บริการของเคาน์เตอร์สูงก็จะมีจำนวนลดลง มีผลกระทบต่อการใช้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

ด้าน	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกรุงเทพ	ธ.ก.ส.
กระบวนการให้บริการ	-มีพนักงานต้อนรับ ตลอดเวลา -กดบัตรคิว -นั่งรอรับบริการ -ไม่ต้องเขียนแบบฟอร์ม	-มีพนักงานต้อนรับเป็น บางเวลาที่ผู้จัดการว่าง -ไม่มีคิวเข้าแถวรับ บริการ -ยืนรอรับบริการ -ไม่ต้องเขียนแบบฟอร์ม	-มีพนักงานต้อนรับ ตลอดเวลา -กดบัตรคิว -นั่งรอรับบริการ -ไม่ต้องเขียนแบบฟอร์ม	-มีพนักงานต้อนรับช่วง เวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก -กดบัตรคิว -นั่งรอรับบริการ -ไม่ต้องเขียนแบบฟอร์ม	-ไม่มีพนักงานต้อนรับ -เขียนแบบฟอร์มที่จุด บริการ -กดบัตรคิว -นั่งรอรับบริการ
พื้นที่ให้บริการ	-แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1.เคาน์เตอร์สูง บริการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ 2.เคาน์เตอร์เตี้ย บริการ เปิดบัญชี-อื่นๆเกี่ยวกับ บัญชีเงินฝาก-ประกัน- อื่นๆ -พนักงานนั่งประจำทุก เคาน์เตอร์ -ช่องบริการมีป้ายบอก ชัดเจน เข้าถึงสะดวก -สถานที่มีความพร้อม -สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ	-แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1.เคาน์เตอร์สูง บริการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ 2.เคาน์เตอร์เตี้ย บริการ เปิดบัญชี-อื่นๆเกี่ยวกับ บัญชีเงินฝาก-ประกัน- อื่นๆ -พนักงานนั่งประจำทุก เคาน์เตอร์ -ช่องบริการมีป้ายบอก ชัดเจน เข้าถึงสะดวก -สถานที่มีความพร้อม -สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ	-แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1.เคาน์เตอร์สูง บริการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ 2.เคาน์เตอร์เตี้ย บริการ เปิดบัญชี-อื่นๆเกี่ยวกับ บัญชีเงินฝาก-ประกัน- อื่นๆ -พนักงานนั่งประจำทุก เคาน์เตอร์ -ช่องบริการมีป้ายบอก ชัดเจน เข้าถึงสะดวก -สถานที่มีความพร้อม -สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ	-แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 1.เคาน์เตอร์สูง บริการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ 2.เคาน์เตอร์เตี้ย บริการ เปิดบัญชี-อื่นๆเกี่ยวกับ บัญชีเงินฝาก 3.เคาน์เตอร์เตี้ย บริการ ประกัน-กองทุน -พนักงานนั่งประจำ -ช่องบริการมีป้ายบอก ชัดเจน เข้าถึงสะดวก -สถานที่มีความพร้อม -สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ	-แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1.เคาน์เตอร์สูง บริการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ 2.เคาน์เตอร์เตี้ย บริการ เปิดบัญชี-อื่นๆเกี่ยวกับ บัญชีเงินฝาก-ประกัน- อื่นๆ -พนักงานนั่งประจำเฉพาะ เคาน์เตอร์สูง -ช่องบริการมีป้ายบอก ชัดเจน เข้าถึงสะดวก -สถานที่มีความพร้อม -สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

	-ใช้โปรแกรม PD Teller ในการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ	-ใช้โปรแกรม PD Teller ในการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ -มีโปรแกรมช่วยนับเงิน	-ใช้โปรแกรม PD Teller ในการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ		-แบบฟอร์มบางอย่างใช้ร่วมกัน เช่น แบบฟอร์มชำระหนี้ ต้องส่งเอกสารให้กันและกัน -ใช้โปรแกรม PD Teller ในการ ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ -เคาน์เตอร์บริการคืบแคบ
เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ	-สำนักใหญ่เป็นผู้จัดส่งเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ จัดส่งก่อนล่วงหน้า ทันทต่อการใช้งาน -จัดวางตามจุดที่สำนักงานใหญ่กำหนด โดยมีการตรวจสอบและประเมินผล -มีป้ายโฆษณา สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ดิจิตอล	-สำนักใหญ่เป็นผู้จัดส่งเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ จัดส่งก่อนล่วงหน้า ทันทต่อการใช้งาน -มีป้ายโฆษณา สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ดิจิตอล	-สำนักใหญ่เป็นผู้จัดส่งเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ จัดส่งก่อนล่วงหน้า ทันทต่อการใช้งาน -มีป้ายโฆษณา สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ดิจิตอล	-สำนักใหญ่เป็นผู้จัดส่งเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ จัดส่งก่อนล่วงหน้า ทันทต่อการใช้งาน -มีป้ายโฆษณา สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ดิจิตอล	-สำนักใหญ่เป็นผู้จัดส่งเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ จัดส่งก่อนล่วงหน้า แต่ส่วนใหญ่ล่าช้าไม่ทันต่อการประชาสัมพันธ์ ทำให้สาขาต้องจัดทำเองเพื่อประชาสัมพันธ์ก่อน -มีป้ายโฆษณา สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ดิจิตอล

ระบบคิว	-ใช้ระบบบัตรคิวระบบ ดิจิทัล -คิวแยกตามประเภท บริการ ดังนี้ 1 ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ คิวเคาน์เตอร์สูง 2 เปิดบัญชีและบริการ อื่นๆ คิวเคาน์เตอร์เดี่ยว	-ไม่ใช้ระบบบัตรคิวรอ รับบริการที่แถวของแต่ละ เคาน์เตอร์ 1 ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ คิวเคาน์เตอร์สูง 2 เปิดบัญชีและบริการ อื่นๆ คิวเคาน์เตอร์เดี่ยว	-ใช้ระบบบัตรคิวระบบ ดิจิทัล -คิวแยกตามประเภท บริการ ดังนี้ 1 ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ คิวเคาน์เตอร์สูง 2 เปิดบัญชีและบริการ อื่นๆ คิวเคาน์เตอร์เดี่ยว	-ใช้ระบบบัตรคิวระบบ ดิจิทัล -คิวแยกตามประเภท บริการ ดังนี้ 1 ฝาก-ถอน-โอน-ชำระ คิวเคาน์เตอร์สูง 2 เปิดบัญชีและบริการ อื่นๆ เกี่ยวกับบัญชีเงิน ฝาก คิวเคาน์เตอร์เดี่ยวที่ บริการด้านบัญชีเงินฝาก 3 ประกันและกองทุน ต่างๆ	-ใช้ระบบบัตรคิวดิจิทัล -คิวไม่แยกตามประเภท บริการ
เอกสารประกอบการใช้ บริการ	-การฝากเงิน 1 แบบฟอร์มฝากเงิน 2 สมุดบัญชีเงินฝากหรือ เลขบัญชีเงินฝากหรือ บัตรประชาชน -การถอนเงิน 1 แบบฟอร์มถอนเงิน 2 สมุดบัญชี	-การฝากเงิน 1 แบบฟอร์มฝากเงิน 2 สมุดบัญชีเงินฝากหรือ เลขบัญชีเงินฝากหรือ บัตรประชาชน -การถอนเงิน 1 แบบฟอร์มถอนเงิน 2 สมุดบัญชี	-การฝากเงิน 1 แบบฟอร์มฝากเงิน 2 สมุดบัญชีเงินฝากหรือ เลขบัญชีเงินฝากหรือ บัตรประชาชน -การถอนเงิน 1 แบบฟอร์มถอนเงิน 2 สมุดบัญชี	-การฝากเงิน 1 แบบฟอร์มฝากเงิน 2 สมุดบัญชีเงินฝากหรือ เลขบัญชีเงินฝากหรือ บัตรประชาชน -การถอนเงิน 1 แบบฟอร์มถอนเงิน 2 สมุดบัญชี	-การฝากเงิน 1 แบบฟอร์มฝากเงิน 2 สมุดบัญชีเงินฝากหรือ เลขบัญชีเงินฝากหรือบัตร ประชาชน -การถอนเงิน 1 แบบฟอร์มถอนเงิน 2 สมุดบัญชี

หากถอนเงินต่างสาขา ต้องแสดงบัตร ประชาชน -การโอนเงิน 1 แบบฟอร์มโอนเงิน 2 เลขบัญชีผู้รับโอน หากโอนเงินต่างธนาคาร โดยโอนแบบ BAHTNET ใช้สำเนาบัตรประชาชน แนบกับแบบฟอร์ม -การชำระสินค้าและ บริการใช้ใบแจ้งยอด ชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ดผ่อนชำระ -การเปิดบัญชีใช้บัตร ประชาชน	หากถอนเงินต่างสาขา ต้องแสดงบัตร ประชาชน -การโอนเงิน 1 แบบฟอร์มโอนเงิน 2 เลขบัญชีผู้รับโอน หากโอนเงินต่างธนาคาร โดยโอนแบบ ORFT และ BAHTNET ใช้แบบฟอร์มการโอน เพิ่มเติม ใช้สำเนาบัตร ประชาชนแนบกับ แบบฟอร์ม -การชำระสินค้าและ บริการใช้ใบแจ้งยอด ชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ดผ่อนชำระ -การเปิดบัญชีใช้บัตร ประชาชน	หากถอนเงินต่างสาขา ต้องแสดงบัตรประชาชน -การโอนเงิน 1 แบบฟอร์มโอนเงิน 2 เลขบัญชีผู้รับโอน หากโอนเงินต่างธนาคาร โดยโอนแบบ BAHTNET ใช้แบบฟอร์มการโอน เพิ่มเติม ใช้สำเนาบัตร ประชาชนแนบกับ แบบฟอร์ม -การชำระสินค้าและ บริการใช้ใบแจ้งยอด ชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ดผ่อนชำระ -การเปิดบัญชีใช้บัตร ประชาชน	หากถอนเงินต่างสาขา ต้องแสดงบัตร ประชาชน -การโอนเงิน 1 แบบฟอร์มโอนเงิน 2 เลขบัญชีผู้รับโอน หากโอนเงินต่างธนาคาร โดยโอนแบบ BAHTNET ใช้แบบฟอร์มการโอน เพิ่มเติม ใช้สำเนาบัตร ประชาชนแนบกับ แบบฟอร์ม -การชำระสินค้าและ บริการใช้ใบแจ้งยอด ชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ดผ่อนชำระ -การเปิดบัญชีใช้บัตร ประชาชน	หากถอนเงินต่างสาขาต้อง แสดงบัตรประชาชน -การโอนเงิน 1 แบบฟอร์มโอนเงิน 2 เลขบัญชีผู้รับโอน หากโอนเงินต่างธนาคาร โดยโอนแบบ ORFT และ BAHTNET ใช้แบบฟอร์มการโอน เพิ่มเติม ใช้สำเนาบัตร ประชาชนแนบกับ แบบฟอร์ม -การชำระสินค้าและ บริการใช้ใบแจ้งยอดชำระ บัตรเครดิตต่างๆ การ์ด ผ่อนชำระ -การเปิดบัญชีใช้บัตร ประชาชน
--	--	--	---	--

ช่องทางการให้บริการ	-ช่องทางการให้บริการมี ป้ายบอกชัดเจน -จำนวนเคาน์เตอร์สูงกับ จำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 100 รายการ -จำนวนเคาน์เตอร์เตี้ย กับจำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 50 รายการ #มีการปรับเปลี่ยนช่อง บริการตามสถานการณ์	-ช่องทางการให้บริการมี ป้ายบอกชัดเจน -จำนวนเคาน์เตอร์สูงกับ จำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 100-150 รายการ -จำนวนเคาน์เตอร์เตี้ย กับจำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 20-30 รายการ	-ช่องทางการให้บริการมี ป้ายบอกชัดเจน -จำนวนเคาน์เตอร์สูงกับ จำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 100-150 รายการ -จำนวนเคาน์เตอร์เตี้ย กับจำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 50 รายการ	-ช่องทางการให้บริการมี ป้ายบอกชัดเจน -จำนวนเคาน์เตอร์สูงกับ จำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 80-100 รายการ -จำนวนเคาน์เตอร์เตี้ย กับจำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อ ประมาณ 50 รายการ	-ช่องทางการให้บริการมี ป้ายบอกชัดเจน -จำนวนเคาน์เตอร์สูงกับ กับเคาน์เตอร์เตี้ยรวมกัน จำนวนผู้ใช้บริการ 1 ช่องบริการต่อประมาณ 100-150 รายการ
---------------------	---	---	---	--	---

4.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

4.2.1 บริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ

ในกระบวนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของความน่าเชื่อถือสำหรับกระบวนการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ ความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด ระยะเวลาในการให้บริการมีความชัดเจน ตรงต่อเวลา ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบมีความชัดเจน สร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยผลวิจัย ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารกสิกรไทย พบว่าความผิดพลาดในการกระบวนการให้บริการมีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง เช่น การกรอกจำนวนเงินผิดพลาด แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง ส่วนการโอนเงินพบข้อผิดพลาดน้อยมาก เนื่องจากในการโอนเงินสามารถตรวจสอบบัญชีผู้รับโอนได้ หากข้อมูลไม่ถูกต้องก็จะไม่สามารถโอนเงินได้ และในการโอนเงินผ่านระบบของธนาคาร หากทำรายการไม่สำเร็จระบบก็จะแจ้งให้ทราบทันที โดยในการให้บริการในระหว่างวันพนักงานสามารถตรวจสอบยอดเงินในระบบกับยอดเงินสดได้ทุกเมื่อหากเกิดความไม่มั่นใจในรายการที่ให้บริการ และสรุปยอดทั้งหมดเมื่อสิ้นวันทำการของทุกวัน หากไม่ถูกต้องจะทำการตรวจเช็ครายการใหม่ทั้งหมด และทำการแก้ไขโดยทันที โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเกิดอะไรขึ้นและดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน นอกจากนี้ยังมีส่วนงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสาขาของสำนักงานเขต เดือนละ 1 ครั้ง และจากสำนักงานใหญ่สุ่มตรวจปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงการทุจริตอีกด้วย

“ความผิดพลาดในการบริการ ถ้าเป็นฝากถอน หรือรับชำระมีเกิดขึ้นบ้าง เช่น ใส่จำนวนเงินผิด จาก 10,000 เป็น 1,000 พอสรุปยอดก็จะเห็นว่ายอดเงินสดกับยอดของเงินในระบบไม่ตรงกัน ก็จะหารายการที่ผิดและดำเนินการแก้ไข ให้เสร็จสิ้นภายในวัน ส่วนโอนเงินแทบจะไม่ผิด เพราะถ้าคีย์เลขบัญชีไป ถ้าชื่อบัญชีไม่ตรงก็จะไม่ทำการโอน ตอนโอนเสร็จจะรู้เลยว่าทำการโอนสำเร็จหรือไม่ ถ้าผิดพลาดส่วนใหญ่เกิดขึ้นกับเด็กใหม่ แต่ทุกครั้งที่มีความผิดพลาดก็จะสามารถแก้ไขได้ทุกรายการ และแก้ไขให้เสร็จสิ้นในวันได้ทั้งหมด แล้วก็ยังมีตรวจสอบสาขาของสำนักงานเขต เดือนละ 1 ครั้ง และจากสำนักงานใหญ่สุ่มตรวจปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆ รวมถึงการทุจริตด้วย” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุราษฎร์ธานี)

ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ มีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการ โดยในการฝาก-ถอนเงิน ใช้เวลาประมาณ 1 นาที 30 วินาที ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลาดังกล่าว ได้อย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นในบางกรณี เช่น การทำหลายรายการ ลูกค้าขอทบทวนการนับเงิน เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารกสิกรไทย มีการกำหนดมาตรฐานงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า ลูกค้าใช้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เช่นเดียวกันทุกครั้ง

“ระยะเวลาในการแต่ละบริการที่เคาน์เตอร์สูง ไม่เกิน 1 นาที 30 วินาที สำนักงานใหญ่มีวงจรปิดสามารถเปิดดูการให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ได้ทุกเคาน์เตอร์ และเมื่อให้บริการเกินเวลาที่กำหนด สำนักงานใหญ่สามารถเข้ามาตรวจสอบได้ทันที ว่าเกิดเหตุการณ์ใดที่ทำให้ไม่สามารถบริการได้ทันตามกำหนด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการจึงบริการอย่างเต็มที่เพื่อให้ทันภายในเวลาที่กำหนด” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมสมุดเงินฝากหรือเลขบัญชีที่ต้องการฝาก และเขียนจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอนเงิน ในการถอนเงินต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้ง โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ซึ่งลายมือชื่อต้องตรงกันกับใบถอนเงิน กระบวนการนี้จะมีการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด พนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง และที่ผ่านมามีการฟ้องร้องเรื่องการจ่ายเงินผิดพลาด ส่วนเอกสารประกอบการถอนเงินต่างสาขาใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงินทุกครั้ง และกรณีฝาก-ถอนเงินสดเกินกว่า 2 ล้านบาทใช้สำเนาบัตรประชาชนเพื่อรายงานสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) นอกจากนี้ยังขอให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชนในกรณีที่มีเหตุน่าสงสัยที่ต้องการตรวจสอบโดยละเอียด เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ สร้างความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ

“ลูกค้าเขียนเอกสารแบบฟอร์มในการฝาก-ถอนเงิน ไม่มาก เขียนเฉพาะในส่วนที่จำเป็น ในส่วนของการฝาก-ถอนเงิน จะให้ลูกค้าเขียนจำนวนเงินด้วย เพื่อป้องกันข้อโต้แย้งในการฝาก-ถอนเงิน เอกสารที่ใช้ในการถอนเงินก็ใช้แค่บัตรประชาชนในกรณีถอนต่างสาขา หรือฝาก-ถอนเงินมากกว่า 2 ล้านบาท เพื่อรายงานปปง. ในบางกรณีลูกค้ามีทำที่พักรู รื้อร้อน ผิดปกติในการถอนเงินเป็นเหตุให้น่าสงสัย พนักงานก็จะขอคู่มือบัตรประชาชนเพิ่มเติมเป็นกรณีไป” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการโอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงิน และแจ้งจำนวนเงินที่ต้องการโอนเงิน ส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบการโอนเงินใช้เฉพาะในกรณีโอนไปยังธนาคารอื่นระบบ BAHTNET โดยใช้สำเนาบัตรประชาชนแนบกับแบบฟอร์มการโอนเงิน

“แบบฟอร์มโอนเงิน สั้น กระชับ ง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงิน และแจ้งจำนวนเงินที่ต้องการโอนเงิน ส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบเพิ่มเติม คือเฉพาะในกรณีโอนไปยังธนาคารอื่นแบบ BAHTNET คือขอสำเนาบัตรประชาชนแนบกับสลิป” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาสุราษฎร์ธานี)

ในการรับชำระสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดจากเอกสารการชำระเงินของบริษัทต่างๆ ที่มีบาร์โค้ด หรือพิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ หากไม่สามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดได้ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งพนักงานได้เลยว่าต้องการชำระเงินเท่าไร และสามารถพิมพ์แบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย ซึ่งมีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ

“ในการจ่ายค่าต่างๆ กับธนาคารพนักงานจะใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด กับเอกสารชำระหนี้ที่มีบาร์โค้ด เช่นการใบแจ้งหนี้ การ์ดผ่อนรถ หรือพิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ ถามลูกค้าว่าจะจ่าย

เท่าไร แล้วพิมพ์สลิปให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย ดังนั้นจึงมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ค่อยผิดพลาด” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาพุนพิน)

โดยสรุปจากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกสิกรไทยทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว หากเกิดความผิดพลาดก็จะทำการแก้ไขทันที ซึ่งในทุกความผิดพลาดของการฝาก-ถอนเงินสามารถแก้ไขได้

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าความผิดพลาดในการฝาก-ถอนเงิน มีเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง โดยมีการเช็คจำนวนเงินกับยอดเงินระบบอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือก่อนไปปรับประทานอาหารเที่ยงและในตอนเย็นของทุกวัน หากไม่เท่ากันจะทำการตรวจเช็ครายการใหม่ทั้งหมด เมื่อพบว่าผิดพลาดชัดเจนก็จะดำเนินการแก้ไขทันที โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเกิดอะไรขึ้นซึ่งจะดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน นอกจากนี้ยังมีส่วนงานที่ทำหน้าที่สอบทานของสำนักงานจังหวัดของธนาคารไทยพาณิชย์ เข้าสอบทานและดูแลสาขาอาทิตย์ละ 1-2 วัน และฝ่ายตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ 1-2 ปีตรวจสอบประมาณ 1 ครั้ง ตรวจสอบสาขาเพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงการทุจริตอีกด้วย และหากมีการทุจริตก็จะมีตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่เป็นกรณีพิเศษ

“ต้องดูว่าเราผิดพลาดจากอะไร เช่น ถ้าลูกค้าฝาก 500 บาท แล้วเราฝากให้ 5,000 บาท โดยเห็นว่าผิดชัดเจน ก็ดำเนินการแก้ไขได้เลย ซึ่งให้ผู้อนุมัติเป็นผู้ดูแลการแก้ไข แล้วโทรแจ้งลูกค้าว่าเราได้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วส่วนสมุดเงินฝากเมื่อมาปรับก็จะเห็นข้อมูลที่ถูกต้องนะคะ ส่วนในกรณีให้เงินเกินไป ต้องเช็คให้ละเอียดและต้องดูกล้องวงจรปิดอีกครั้ง โดยกล้องสามารถซูมได้ เห็นเลยว่าเป็นธนบัตรอะไร เมื่อแน่ชัดแล้วโทรแจ้งลูกค้าเพื่อดำเนินการแก้ไข (พนักงานบริการลูกค้า, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพุนพิน) “ในการตรวจสอบสาขาจะพิจาจากสำนักงานจังหวัดของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่อยู่ฝ่ายสอบทาน คนหนึ่งจะรับผิดชอบประมาณ 5 สาขา เคาก็จะเข้าสอบทานแต่ละสาขา ประมาณอาทิตย์ละ 1-2 วันหลังจากสอบทานก็จะทำการสรุปให้สาขาว่าต้องแก้ไขเรื่องใดบ้าง นอกจากนี้ยังมีส่วนงานตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ จะทำการตรวจสอบสาขาประมาณ 1-2 ปี ต่อ 1 ครั้ง”(พนักงานบริการลูกค้า, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุราษฎร์ธานี)

ระยะเวลาในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ธนาคารไทยพาณิชย์มีได้กำหนดระยะเวลาในการให้บริการ แต่ในการให้บริการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุดเมื่อถึงคิวรับบริการ ซึ่งระบบคิวเป็นการเข้าแถว ดังนั้นในมุมมองของผู้ให้บริการมองว่าสามารถบริการได้อย่างรวดเร็วเมื่อถึงคิวรับบริการ เนื่องจากไม่เสียเวลาในการรอผู้ให้บริการเดินมารับบริการเมื่อถึงคิว ทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเมื่อมีการรอคิวเป็นจำนวนมากในส่วนของคนเตอร์เตี้ยเมื่อว่าง ก็จะมีการเรียกลูกค้ามาใช้บริการที่คนเตอร์เตี้ย เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่ลูกค้าบางคนมองว่าไม่ชัดเจนในการยื่นต่อแถวรอรับบริการ

เนื่องจากไม่สามารถทำอย่างอื่นได้ในขณะรอคิว เช่น การไปห้องน้ำ การเดินชมสื่อโฆษณาภายในธนาคาร เป็นต้น

“การให้บริการรวดเร็ว ใช้ระยะเวลาสั้นๆ เนื่องจากไม่เสียเวลาในการรอลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการที่เคาน์เตอร์ ถ้าลูกค้าใช้บริการที่เคาน์เตอร์สูงเยอะ ถ้าเคาน์เตอร์เตี้ยว่างก็จะเปิดช่องให้บริการลูกค้าเพิ่มเติม พนักงานมองว่าเร็ว แต่ลูกค้าบางคนมองว่าไม่ชัดเจนในการยื่นต่อแถวรอรับบริการ เนื่องจากไม่สามารถทำอย่างอื่นได้ในขณะรอคิว เช่น การไปห้องน้ำ การเดินชมสื่อโฆษณาภายในธนาคาร เป็นต้น”(พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพูนพิณ)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดใดๆ เมื่อถึงคิวรับบริการก็แจ้งกับพนักงานว่าต้องการใช้บริการอะไร แจ้งจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอนเงิน ยื่นพร้อมสมุดเงินฝากหรือเลขบัญชีที่ต้องการฝาก ส่วนการถอนเงินใช้สมุดบัญชีเงินฝาก โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ซึ่งลายมือชื่อต้องตรงกันกับใบถอนเงิน โดยกระบวนการนี้จะมีการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด หรือใช้บัตรเอทีเอ็มพร้อมบัตรรหัสที่หน้าเคาน์เตอร์ พร้อมแจ้งจำนวนยอดที่ต้องการถอนเงินพนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง เมื่อถูกต้องก็ให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ยกเว้น การฝากด้วยเช็ค การถอนแบบมอบฉันทะ การถอนบัญชีเดินสะพัด และการถอนแบบปิดบัญชี ยังคงต้องให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มตามปกติ ส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบการถอนเงินใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงินกรณีถอนเงินต่างสาขาส่วนการฝาก-ถอนเงิน เกินกว่า 2 ล้านบาทใช้สำเนาบัตรประชาชนเพื่อรายงานสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

“ลูกค้าไม่ต้องกรอกรายละเอียดใดๆ เมื่อถึงคิวรับบริการก็บอกพนักงานว่าฝาก-ถอนเงินเท่าไร ถ้าฝากก็ยื่นพร้อมสมุดเงินฝากหรือเลขบัญชีที่ต้องการฝาก ส่วนถอนเงินใช้สมุดบัญชีเงินฝากเท่านั้น โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ต้องตรงกันเท่านั้น หรือใช้บัตรเอทีเอ็มพร้อมบัตรรหัสที่หน้าเคาน์เตอร์ พร้อมแจ้งจำนวนยอดที่ต้องการถอนเงินพนักงานจะทวนรายการทุกครั้ง และให้ลูกค้าเซ็นชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ ยกเว้น การฝากด้วยเช็ค การถอนแบบมอบฉันทะ การถอนบัญชีเดินสะพัด และการถอนแบบปิดบัญชี ยังต้องกรอกแบบฟอร์มตามปกติ ส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบการถอนเงินใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงินกรณีถอนเงินต่างสาขาส่วนการฝาก-ถอนเงินสด เกินกว่า 2 ล้านบาทใช้สำเนาบัตรประชาชน เพื่อรายงาน ปปง.” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการโอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ แจ้งเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงินแจ้งเขียนจำนวนเงินที่ต้องการโอน พนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการโอนเงินทุกครั้ง โดยใช้สำเนาบัตรประชาชนประกอบการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบBAHTNET เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

“แบบฟอร์มของธนาคารที่ใช้ในการโอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ แจ้งเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงินแจ้งเขียนจำนวนเงินที่ต้องการโอน พนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการโอนเงินทุกครั้ง โดยใช้สำเนาบัตรประชาชนประกอบการโอนเงินไปต่างธนาคารแบบBAHTNET เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้”

โดยสรุปจากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว หากเกิดความผิดพลาดก็จะทำการแก้ไขในทันที ซึ่งในทุกความผิดพลาดของการฝาก-ถอนเงินสามารถแก้ไขได้

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารธนาคารกรุงไทย พบว่าเกิดความผิดพลาดในการให้บริการขึ้นบ้างแต่ต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในวัน ในการตรวจเช็คเงินสดกับเงินในระบบ มีการตรวจเช็คอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน คือก่อนรับประทานอาหารเที่ยงและในช่วงสิ้นวัน ซึ่งเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นจะต้องดำเนินการแก้ไขโดยทันทีที่ทราบ และแจ้งลูกค้าทุกครั้ง นอกจากนี้มีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ปีละประมาณ 1-2 ครั้ง เพื่อป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังป้องกันการทุจริตในการให้บริการอีกด้วย

“ความถูกต้องไม่ 100% แต่อย่างน้อยที่สุด ต้องแก้ไขภายในวันให้เรียบร้อยในการตรวจเงินสดและเงินในระบบ ปกติก่อนพักเที่ยงจะต้องเช็คตรวจให้ยอดเงินตรงกัน ภายใน 1 วันต้องตรวจเช็คเงินอย่างน้อย 2-3 ครั้ง ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณงานในแต่ละวัน แล้วก็จะมีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ ปีละ 2-3 ครั้ง เพื่อป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดและก็ป้องกันการทุจริตของพนักงานด้วย” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

ระยะเวลาในการให้บริการ ธนาคารได้กำหนดระยะเวลาที่เป็นมาตรฐานสำหรับงานแต่ละประเภท ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ กำหนดเวลาไว้ 2 นาที และได้มีข้อกำหนดสำหรับลูกค้าว่าให้ทำรายการได้เกิน 5 รายการ ต่อลูกค้า 1 ราย เพื่อป้องกันความล่าช้าในการให้บริการลูกค้ารายอื่นๆ แต่ก็ยังพบว่ายังมีหน่วยงานบางหน่วยงานใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ที่ละหลายรายการ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนในการให้บริการของพนักงานสามารถให้บริการตามกำหนด เนื่องจากมีการกำหนด KPI ในการประเมินพนักงาน มีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังรับบริการ

“ระยะเวลาในการให้บริการจะมีมาตรฐานในการให้บริการ ว่างานแต่ละประเภทใช้เวลากี่นาที ฝาก-ถอน-โอน จ่ายค่าบัตร ประมาณ 2 นาที และมีข้อกำหนดว่าลูกค้า 1 ราย ทำรายการได้ไม่เกิน 5 รายการ เมื่อก่อนไม่กำหนดบางคนนำงานการจ่ายเงินเดือนมาทำที่หน้าเคาน์เตอร์ก็จะมีรายการมาก ทำให้ล่าช้า ซึ่งถ้าทำตามวิธีปฏิบัติ จะมีค่าใช้จ่าย 15 บาท ต่อรายการ จึงยอมมาทำที่หน้าเคาน์เตอร์ จึงมีรายการจำนวนมาก คนๆเดียวฝาก 30 รายการ โดยเฉพาะมาตอนเที่ยง มีเคาน์เตอร์น้อย ทำให้ช้ามากพนักงาน 1 คนจะใช้เวลาตามกำหนดอยู่แล้ว ซึ่งเป็น KPI อยู่แล้ว และการประเมินความพึงพอใจ กดปุ่มให้คะแนนหลังให้บริการเสร็จ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาเวียงสระ)

เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้พบว่าเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมสมุดเงินฝากหรือเลขบัญชีที่ต้องการฝาก และเขียนจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอนเงิน ในการถอนเงินต้องใช้สมุดบัญชีเงิน

ฝากทุกครั้ง โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ซึ่งลายมือชื่อต้องตรงกันกับใบถอนเงิน ซึ่งในกระบวนการนี้จะมีการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด พนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง ส่วนในการถอนเงิน กรณีบัญชีต่างสาขาใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงินทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ พนักงานจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง และในการถอนเงินมีการนับเงินกับเครื่องนับเงิน เพื่อยืนยันกับลูกค้าว่าตรงตามจำนวนที่ลูกค้า

“แบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน สิ้นกระชั้นง่ายต่อลูกค้า ให้ลูกค้าเขียนแค่ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมสมุดเงินฝากหรือเลขบัญชีที่จะฝาก และเขียนจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอน ในการถอนเงินต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้ง โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ซึ่งลายมือชื่อต้องตรงกันกับใบถอนเงิน ซึ่งจะตรวจลายมือชื่ออย่างเคร่งครัด พนักงานจะทวนรายการทุกครั้ง ส่วนในการถอนเงิน กรณีบัญชีต่างสาขาต้องใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงินทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ พนักงานจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง เวลาถอนเงินจะนับเงินด้วยเครื่องให้ลูกค้าดูจำนวนธนบัตร” (พนักงานบริการลูกค้า, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการโอนเงินของธนาคารกรุงไทย พบว่าสิ้นกระชั้นง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงิน และแจ้งจำนวนเงินที่ต้องการโอนเงิน ส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบ คือเฉพาะในกรณีโอนไปยังธนาคารอื่น (BAHTNET) ขอสำเนาบัตรประชาชนแนบกับแบบฟอร์มการโอนเงิน

“แบบฟอร์มที่ใช้ในการโอนเงินที่เน้นสิ้นกระชั้นง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงิน และแจ้งจำนวนเงินที่ต้องการโอนเงิน ส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบ คือเฉพาะในกรณีโอนไปยังธนาคารอื่น (BAHTNET) ขอสำเนาบัตรประชาชนแนบกับสลิปโอนเงิน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

ในการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ พนักงานสามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดหรือพิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ และสามารถพิมพ์แบบฟอร์มให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย แบบพิมพ์สิ้นกระชั้น มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็วต่อลูกค้า โดยระยะเวลาในการให้บริการได้มีการกำหนดชัดเจน

“ในการรับจ่ายค่าต่างๆ พนักงานสามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด หรือพิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ แล้วพิมพ์สลิปให้ลูกค้าเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็ว โดยระยะเวลาในการให้บริการกำหนดชัดเจนไม่เกิน 2 นาที” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

นอกจากนี้ยังมีส่วนงานที่ทำหน้าที่สอบทานของสำนักงานจังหวัดของธนาคารกรุงไทย เข้าตรวจสอบและดูแลสาขาเดือนละ 1 ครั้ง และจากสำนักงานใหญ่ ปีละประมาณ 1 ครั้ง ตรวจสอบสาขาเพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงการทุจริตอีกด้วย

โดยสรุปจากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกรุงไทยทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว หากเกิดความผิดพลาดก็จะทำการแก้ไขในทันที ซึ่งในทุกความผิดพลาดของการฝาก-ถอนเงินสามารถแก้ไขได้

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารธนาคารกรุงไทย พบว่าธนาคารมีกระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งก็มีความผิดพลาดบ้างในการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน และรับชำระค่าสินค้าและบริการ แต่เมื่อทราบข้อผิดพลาด จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขทันที ซึ่งก็สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง โดยธนาคารมีกระบวนการตรวจสอบจำนวนเงินกับยอดเงินระบบ ทุกสิ้นวัน ในตอนเย็นของทุกวัน หากไม่ตรงกันจะทำการตรวจเช็ครายการใหม่ทั้งหมด และทำการแก้ไขทันที โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเกิดอะไรขึ้นและดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน

“ธนาคารของเรามีกระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ แต่ก็มีความผิดพลาดบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง ตอนเย็นก็เช็คเงินกับยอดเงินระบบ คือก่อนไปรับประทานอาหารเที่ยงและในตอนเย็นของทุกวัน หากไม่ตรงกันจะทำการตรวจหารายการที่ผิดพลาดและทำการแก้ไขทันที โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเกิดอะไรขึ้นและดำเนินการแก้ไขภายในวัน (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)”

ระยะเวลาในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารกรุงไทยพบว่าธนาคารกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน ประมาณ 2 นาที ซึ่งส่วนใหญ่สามารถทำได้ตามเวลาที่กำหนด

“ระยะเวลาในการทำรายการของเคาน์เตอร์สูง อยู่ที่รายการละประมาณ 2 นาที ถ้ารายการเดียวทำได้ทันเวลา แต่ถ้าหลายรายการก็ไม่ทัน” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาพุนพิน)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อลูกค้า โดยให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ยื่นพร้อมสมุดเงินฝากหรือเลขบัญชีที่ต้องการฝาก และเขียนจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอนเงิน ในการถอนเงินต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้ง โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ซึ่งลายมือชื่อต้องตรงกันกับใบถอนเงิน ซึ่งในกระบวนการนี้จะมีการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด พนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง ส่วนในการถอนเงินใช้บัตรประชาชนประกอบในการถอนเงินต่างสาขา “ฝาก-ถอนเงิน ใช้แบบฟอร์มที่เขียนเฉพาะจำนวนเงิน ชื่อผู้ฝาก-ถอน และเบอร์โทรศัพท์ ในการฝากก็แจ้งเลขบัญชีหรือยื่นสมุดบัญชี ส่วนถ้าถอนต้องใช้สมุดเท่านั้นต้องเทียบลายมือชื่อผู้ถอนเงิน ซึ่งก็จะตรวจสอบอย่างเคร่งครัด ถ้าถอนต่างสาขาต้องแสดงบัตรประชาชนเพิ่มเติม” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการโอนเงินที่เน้นสั้นกระชับที่ง่ายต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเขียนเฉพาะชื่อ เบอร์โทรศัพท์ และแจ้งเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงิน ส่วนเอกสารเพิ่มเติมใช้บัตรประชาชนประกอบการโอนเงินเฉพาะแบบ BAHTNET โดยมีการกรอกข้อมูลผู้โอน ผู้รับโอนเพิ่มเติม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ พนักงานจะทวนรายการในการโอนเงินทุกครั้ง ซึ่งการโอนเงินไม่พบข้อผิดพลาดในการโอน

“พนักงานยื่นแบบฟอร์มให้ลูกค้าเขียนชื่อและเบอร์โทร ลูกค้าแจ้งเลขบัญชี ชื่อผู้ที่ต้องการโอน ธนาคารอะไร พร้อมจำนวนเงิน พนักงานทวนรายการ ถ้าโอนไม่สำเร็จระบบจะแจ้ง ทำให้ไม่พบข้อผิดพลาด ถ้าโอนต่างธนาคารในระบบ BAHTNET ต้องกรอกข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลผู้

โอนและผู้รับโอน พนักงานทวนรายการโอนเงินทุกครั้ง เพื่อป้องกันการผิดพลาด” พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

ในการรับชำระสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด หรือพิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ และสามารถพิมพ์แบบฟอร์มให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็ว

“การรับชำระสินค้าและบริการ พนักงานจะใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด หรือพิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ และสามารถพิมพ์สลิปให้ผู้ให้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็ว” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

โดยสรุปจากการศึกษาพบว่า กระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารกรุงเทพ มีการกำหนดมาตรฐานงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า ลูกค้าใช้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เช่นเดียวกันทุกครั้ง เอกสารที่ใช้ในการรับชำระค่าสินค้าและบริการไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกงานต่อการใช้บริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง โดยมีการสรุปยอดทั้งหมดเมื่อสิ้นวันทำการของทุกวัน หากไม่ตรงกันจะทำการตรวจเช็ครายการใหม่ทั้งหมด และทำการแก้ไขโดยทันที โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเกิดอะไรขึ้นและดำเนินการแก้ไขภายในวัน และในกระบวนการถอนเงิน พนักงานจะมีการตรวจสอบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงินอย่างเคร่งครัด และขอบัตรประชาชนในบางกรณีที่น่าสงสัย เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและป้องกันการเกิดเหตุทุจริต นอกจากนี้ยังมีส่วนงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสาขาของสำนักงานจังหวัดอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และจากสำนักงานใหญ่สุ่มตรวจ 2 ปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงการทุจริตอีกด้วย

“ความผิดพลาดในการฝาก-ถอน-โอน ชำระค่าต่างๆ มีเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง โดยมีการสรุปยอดทั้งหมดเมื่อสิ้นวันทำการของทุกวัน หากไม่ตรงกันจะทำการตรวจเช็ครายการใหม่ทั้งหมด และทำการแก้ไขโดยทันที โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเกิดอะไรขึ้นและดำเนินการแก้ไขภายในวัน นอกจากนี้ยังมีส่วนงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสาขาของสำนักงานจังหวัดอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และจากสำนักงานใหญ่สุ่มตรวจ 2 ปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงการทุจริตอีกด้วย” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

ระยะเวลาในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการมีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการ โดยในการฝากเงิน ใช้เวลาประมาณ 2 นาที ถอน 5 นาที โอนเงิน 2 นาที รับชำระค่าสินค้าและบริการ 2 นาที ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลาดังกล่าว ได้อย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นในบางกรณี เช่น การให้บริการกับผู้ใช้บริการที่สูงอายุหรือไม่ทราบหนังสือ ทำธุรกรรมหลายรายการลูกค้าขอทบทวนการนับเงิน เป็นต้น

“มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน ฝาก 2 นาที ถอน 5 นาที โอน 2 นาที รับชำระ 2 นาที ส่วนใหญ่ทำได้ ยกเว้นในบางกรณีที่ถูกคัดค้านการความช่วยเหลือ แนะนำการเขียนเอกสารต่าง” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพนพน)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน เน้นการให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้กรอกรายละเอียดด้วยตนเอง ในช่องจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอนเงิน และเขียนชื่อผู้นำฝาก ยื่นพร้อมสมุดเงินฝาก หรือเลขบัญชีที่ต้องการฝาก ในการถอนเงินต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้ง โดยทำการเทียบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงิน ซึ่งลายมือชื่อต้องตรงกับใบถอนเงิน กระบวนการนี้จะมีการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด พนักงานผู้ให้บริการจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง ส่วนในการถอนเงินต่างสาขาใช้บัตรประชาชนประกอบการถอนเงินทุกครั้ง ในการถอนเงินถ้ามีเหตุที่ทำให้ล่าช้า เช่น ลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงินในใบถอนเงินไม่ตรงกับหลังสมุด หรือลูกค้ามีพฤติกรรมน่าสงสัย จำนวนที่ถอนเงินจำนวนมากผิดปกติจากพฤติกรรมที่ผ่านมาหรือเหตุอื่นๆ ก็จะขอบัตรประชาชนเพิ่มเป็นกรณีไป

“แบบฟอร์มที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน ตั้งอยู่ที่จุดบริการสลิป ซึ่งให้ลูกค้าเป็นคนกรอกรายละเอียดด้วยตนเอง โดยเขียนจำนวนเงินที่ต้องการฝาก-ถอนเงิน เป็นตัวเลขและตัวหนังสือ และเขียนชื่อผู้นำฝาก ยื่นพร้อมสมุดบัญชีหรือเลขบัญชีที่จะฝาก ส่วนในการถอนเงินต้องใช้สมุดบัญชีทุกครั้ง โดยทำการเทียบลายมือชื่อให้ตรงกับหลังสมุดบัญชี ซึ่งตรวจสอบอย่างเคร่งครัด กรณีมีเหตุที่น่าสงสัยก็จะขอบัตรประชาชนเพิ่ม เพื่อไม่ให้ผิดพลาด ถ้าถอนเกินกว่า 1 แสนหรือถอนต่างสาขาใช้บัตรประชาชนทุกครั้ง และจะทวนรายการในการฝาก-ถอนเงินทุกครั้ง” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการโอนเงิน กรณีโอนเงินไปยังธนาคารเดียวกัน ผู้ใช้บริการเขียนเฉพาะชื่อ เบอร์โทรศัพท์ และแจ้งเลขบัญชีที่ต้องการโอนเงิน ส่วนการโอนเงินต่างธนาคารต้องกรอกเอกสารข้อมูลของผู้โอน ชื่อ-สกุล อาชีพ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลของผู้รับโอน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ วัตถุประสงค์ในการโอน และใช้สำเนาบัตรประชาชนประกอบการโอนเงินต่างธนาคาร ทั้งแบบ ORFT และแบบ BAHTNET พนักงานจะทวนรายการในการโอนเงินทุกครั้ง ซึ่งการโอนเงินไม่พบข้อผิดพลาดในการโอน แต่ใช้เวลาในการโอนพอสมควร เนื่องจากลูกค้าไม่ถนัดในการเขียนหนังสือ

“พนักงานยื่นแบบฟอร์มให้ลูกค้าเขียนชื่อและเบอร์โทร ลูกค้าแจ้งเลขบัญชี ชื่อผู้ที่ต้องการโอน จำนวนเงินที่จะโอน กรณีเป็นธนาคารเดียวกัน แต่ถ้าคนละธนาคารต้องกรอกเอกสารเพิ่มเติม โดยกรอกข้อมูลของผู้โอน ชื่อ-สกุล อาชีพ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลของผู้รับโอน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ วัตถุประสงค์ในการโอน และใช้สำเนาบัตรประชาชนประกอบการโอนเงินต่างธนาคาร ทั้งแบบ ORFT และแบบ BAHTNET พนักงานทวนรายการ ถ้าโอนไม่สำเร็จระบบจะแจ้ง ทำให้ไม่พบข้อผิดพลาด แต่ก็ใช้เวลาในการกรอกเอกสารพอสมควร ยิ่งถ้าเป็นลูกค้าเกษตรกรต้องใช้เวลากกรอกหรือให้พนักงานเป็นผู้กรอกให้ และข้อมูลบางอย่างของผู้โอนไม่สามารถกรอกได้ ทำให้ต้องใช้เวลาในการกรอกเอกสาร” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพนพน)

ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด หรือ พิมพ์เลขอ้างอิงในการชำระ ตามเอกสารการชำระของแต่ละบริษัท และสามารถพิมพ์แบบฟอร์มให้ ผู้ใช้บริการเขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็ว

ในการชำระค่าสินค้าและบริการ พนักงานสามารถใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด หรือพิมพ์ เลขอ้างอิงในการชำระ ตามเอกสารการชำระของแต่ละบริษัท และสามารถพิมพ์สลิปให้ผู้ใช้บริการ เขียนชื่อและเบอร์โทรศัพท์ได้เลย มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็ว ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้า และบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรผู้ให้บริการมีการควบคุม และการ ป้องกันการผิดพลาด โดยเฉพาะในส่วนของ การถอนเงินมีการตรวจสอบอย่างละเอียด สร้างความ น่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ

4.2.2 บริการเปิดบัญชีเงินฝาก

ในกระบวนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของความ น่าเชื่อถือสำหรับกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝาก ได้แก่ ความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด ระยะเวลาในการให้บริการมีความชัดเจน ตรงต่อเวลา ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เอกสารและ แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบมีความชัดเจน สร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ของธนาคารกสิกรไทย พบว่าไม่พบความผิดพลาดในการเปิดบัญชี เนื่องจากผู้ใช้บริการใช้บัตร ประจำตัวประชาชนในการเปิดบัญชีเพียงอย่างเดียว โดยพนักงานใช้เครื่องอ่านบัตรในการให้บริการ ดังนั้นจึงไม่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการ แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีสิ้นกระชั้นพนักงาน สามารถสอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการเปิด บัญชีประมาณ 6 นาที ซึ่งมีการกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้ให้บริการ ก็สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา ยกเว้นในกรณีขายผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารเพิ่มเติม

“ในการเปิดบัญชีไม่พบข้อผิดพลาดเพราะใช้บัตรประชาชนเสียการ์ด ระบบก็จะ อ่านข้อมูลผู้ใช้บริการจากบัตร จากนั้นก็พิมพ์แบบฟอร์มการเปิดบัญชีจากเครื่องเพื่อให้ลูกค้าเซ็นชื่อ ดังนั้นจึงไม่พบข้อผิดพลาด ส่วนระยะเวลาในการเปิดบัญชีมีการตั้งมาตรฐานเวลาไว้ประมาณ 6 นาที ส่วนใหญ่ทำได้ตามเวลา ยกเว้น ถ้าขายบัตรเอทีเอ็ม ขายประกันเพิ่มเติม” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าไม่พบความผิดพลาดในการให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการใช้บัตร ประจำตัวประชาชนในการเปิดบัญชีเพียงอย่างเดียว โดยพนักงานใช้เครื่องอ่านบัตรในการให้บริการ

ดังนั้นจึงไม่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการ แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีสิ้นกระชั้นพนักงานสามารถสอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการเปิดบัญชีไม่มีการกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ ไว้อย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้ให้บริการก็สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ยกเว้นในกรณีขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารเพิ่มเติม

“ในการเปิดบัญชีไม่พบข้อผิดพลาดเพราะใช้บัตรประชาชนเสียการ์ด ระบบก็จะอ่านข้อมูลผู้ใช้บริการจากบัตร จากนั้นก็พิมพ์แบบฟอร์มการเปิดบัญชีจากเครื่องเพื่อให้ลูกค้าเซ็นชื่อ ดังนั้นจึงไม่พบข้อผิดพลาด ส่วนระยะเวลาในการเปิดบัญชีไม่มีการกำหนด แต่ก็สามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว ยกเว้น ถ้าขายบัตรเอทีเอ็ม ขายประกันเพิ่มเติม” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุราษฎร์ธานี)

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงไทย พบว่าไม่พบความผิดพลาดในการเปิดบัญชี เนื่องจากผู้ใช้บริการใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการเปิดบัญชีเพียงอย่างเดียว โดยนำบัตรใส่เครื่องอ่านบัตร จากนั้นพิมพ์แบบฟอร์มการเปิดบัญชีเพื่อให้ผู้รับบริการลงลายมือชื่อ ดังนั้นจึงไม่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการ แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีสิ้นกระชั้นพนักงานสามารถสอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการเปิดบัญชีประมาณ 15 นาที ซึ่งมีการกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้ให้บริการก็สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา ยกเว้นในกรณีขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารเพิ่มเติม แต่หากเป็นการเปิดบัญชีของหน่วยงาน จะต้องจัดส่งเอกสารไปยังสำนักงานใหญ่เพื่อให้เปิดบัญชีให้หน่วยงานนั้นๆ

“ในการเปิดบัญชีผู้ใช้บริการใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการเปิดบัญชีเพียงอย่างเดียว โดยนำบัตรใส่เครื่องอ่านบัตร จากนั้นพิมพ์แบบฟอร์มการเปิดบัญชีเพื่อให้ลูกค้าเซ็นชื่อ ดังนั้นจึงไม่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการ แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีสิ้นกระชั้นพนักงานสามารถสอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการเปิดบัญชีประมาณ 15 นาที ซึ่งมีการกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้ให้บริการก็สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา ยกเว้นในกรณีขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารเพิ่มเติม แต่หากเป็นการเปิดบัญชีของหน่วยงาน จะต้องจัดส่งเอกสารไปยังสำนักงานใหญ่เพื่อให้เปิดบัญชีให้หน่วยงานนั้นๆ”

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ พบว่าในการเปิดบัญชี ผู้ใช้บริการยื่นบัตรประชาชน เอกสารคำขอเปิดบัญชีลูกค้าต้องเขียนด้วยตนเอง ในกรณีไม่เคยมีบัญชีมาก่อน แต่หากมีบัญชีอยู่แล้วก็สามารถพิมพ์เอกสารให้ลูกค้าลงลายมือชื่อได้เลย เอกสารในการเปิดบัญชีประมาณ 4-5 ใบ ซึ่งไม่พบความผิดพลาดในการเปิดบัญชี แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีสิ้นกระชั้นสามารถกรอกข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ระยะเวลาในการให้บริการเปิดบัญชีประมาณ 10 นาที ซึ่งไม่มีการกำหนดเป็นมาตรฐานการเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน

“การเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ ลูกค้าต้องเขียนเอกสารขอเปิดบัญชีด้วยตนเอง ในกรณีไม่เคยมีบัญชีมาก่อน แต่หากมีบัญชีอยู่แล้วก็สามารถพิมพ์ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อได้เลย เอกสารในการเปิดบัญชีประมาณ 4-5 ใบ ไม่เกิดความผิดพลาดในการเปิดบัญชี แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีสั้นกระชับกรอกข้อมูลได้ง่าย ระยะเวลาในการให้บริการเปิดบัญชีประมาณ 10 นาที ซึ่งไม่มีการกำหนดเป็นมาตรฐานการเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน”

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าในการเปิดบัญชีเงินฝากไม่พบข้อผิดพลาดเนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงอย่างเดียว โดยธนาคารใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชนในการสร้างข้อมูลลูกค้าในระบบทำให้ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลของพนักงาน แต่ในส่วนของเอกสารพนักงานเป็นผู้สอบถามและกรอกรายละเอียดให้ทั้งหมด แล้วให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ลงลายมือชื่อ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ถนัดในการเขียนหนังสือ ระยะเวลาในการให้บริการธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานงานไว้ ระยะเวลาประมาณ 10 นาที ส่วนใหญ่พนักงานสามารถทำได้ตามเวลาที่กำหนดและมีบางครั้งที่ใช้เวลามากกว่าเล็กน้อย ในบางกรณีที่มีการใช้บริการในการเปิดบัญชีเป็นจำนวนมากก็จะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ โดยพนักงานที่ให้บริการในส่วนของงานเปิดบัญชีก็เป็นพนักงานคนเดียวกับพนักงานผู้ให้บริการในส่วนของเคาน์เตอร์สูง ดังนั้นเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการเปิดบัญชีก็จะทำให้จำนวนเคาน์เตอร์สูงที่ให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระสินค้าและบริการ ลดลง

“การเปิดบัญชีของธ.ก.ส. เรื่องความน่าเชื่อถือ มันไม่ผิดอยู่แล้วเพราะว่าใช้บัตรประชาชนเสียบเครื่องอ่านบัตร ข้อมูลมันก็โชว์ขึ้นมาใส่ข้อมูลอื่นๆเพิ่มเติม แต่เอกสารพนักงานก็เป็นคนเขียนใหม่ขึ้นมาอีก เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าเขียนหนังสือไม่ค่อยได้ ก็ให้ลูกค้าเซ็นอย่างเดียว ธนาคารตั้งไว้ว่าเปิดบัญชี 10 นาทีส่วนใหญ่ก็ทำได้หรือเกินนิดหน่อย พนักงานคนที่มานั่งเคาน์เตอร์เตี้ยก็คือคนเดียวกับที่นั่งเคาน์เตอร์สูงนั่นแหละ พอมารับลูกค้าเปิดบัญชีเคาน์เตอร์ก็จะหายไปช่องทางหนึ่ง บางช่วงที่มีการเปิดบัญชีเยอะๆ ช่วงที่รัฐบาลมีโครงการที่ต้องให้เกษตรกรมาเปิดบัญชีลูกค้าจะเยอะมากค่อนข้างวุ่นวายเพราะไม่มีคนจัดระบบระเบียบบัตรคิวก็ไม่แยกบริการ บางครั้งพนักงานธุรการต้องทำบัตรคิวแยกประเภทให้และมาช่วยเขียนเอกสารคำขอเปิด มาช่วยถ่ายเอกสารบัตรประชาชน จนวันเคาน์เตอร์ช่องทางหนึ่งสำหรับเปิดบัญชีโดยเฉพาะ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุราษฎร์ธานี)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้าน	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกรุงเทพ	ธ.ก.ส.
กระบวนการให้บริการ	-บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้งและแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน -บริการโอนเงินสามารถตรวจสอบบัญชีผู้รับโอนได้ หากไม่ถูกต้องจะไม่สามารถโอนเงินได้ -หากทำรายการไม่สำเร็จ ระบบแจ้งผลทันที -บริการเปิดบัญชี ใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน กรอกข้อมูลเพิ่มเติมในระบบ ทำให้ไม่พบข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลูกค้า -ตรวจสอบยอดเงินในระบบกับยอดเงินสดได้ทุกเมื่อหากเกิดความไม่แน่ใจ	-บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้งและแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน -บริการโอนเงินสามารถตรวจสอบบัญชีผู้รับโอนได้ หากไม่ถูกต้องจะไม่สามารถโอนเงินได้ -หากทำรายการไม่สำเร็จ ระบบแจ้งผลทันที -บริการเปิดบัญชี ใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน กรอกข้อมูลเพิ่มเติมในระบบ ทำให้ไม่พบข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลูกค้า -ตรวจสอบยอดเงินในระบบกับยอดเงินสดได้ทุกเมื่อหากเกิดความไม่แน่ใจ	-บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้งและแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน -บริการโอนเงินสามารถตรวจสอบบัญชีผู้รับโอนได้ หากไม่ถูกต้องจะไม่สามารถโอนเงินได้ -หากทำรายการไม่สำเร็จ ระบบแจ้งผลทันที -บริการเปิดบัญชี ใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน กรอกข้อมูลเพิ่มเติมในระบบ ทำให้ไม่พบข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลูกค้า -สรุปยอดอย่างน้อย 2 ครั้ง คือ ก่อนพักเที่ยง และเมื่อสิ้นวันทำการ	-บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้งและแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน -บริการโอนเงินสามารถตรวจสอบบัญชีผู้รับโอนได้ หากไม่ถูกต้องจะไม่สามารถโอนเงินได้ -หากทำรายการไม่สำเร็จ ระบบแจ้งผลทันที -บริการเปิดบัญชี หากมีบัญชีอยู่แล้ว พิมพ์เอกสารให้ลูกค้าลงลายมือชื่อได้เลย หากไม่เคยมีบัญชี เขียนกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม และกรอกในระบบ ซึ่งไม่ค่อยพบข้อผิดพลาด	-บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ทุกครั้งและแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในวัน -บริการโอนเงินสามารถตรวจสอบบัญชีผู้รับโอนได้ หากไม่ถูกต้องจะไม่สามารถโอนเงินได้ -หากทำรายการไม่สำเร็จ ระบบแจ้งผลทันที -บริการเปิดบัญชี พนักงานเป็นผู้กรอกข้อมูลให้ ใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน กรอกข้อมูลหรือพิมพ์กรอกเองในระบบ เกิดความผิดพลาดบ้างแต่สามารถแก้ไขได้

	-สรุปยอดทั้งหมดเมื่อสิ้นวัน ทำการ -มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจาก สำนักงานเขต เดือนละ 1 ครั้ง -มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจาก สำนักงานใหญ่ ปีละ 1 ครั้ง	-สรุปยอดอย่างน้อย 2 ครั้ง คือ ก่อนพักเที่ยง และเมื่อ สิ้นวันทำการ -มีสำนักงานที่ทำหน้าตรวจ สอบสาขาจากสำนักงาน จังหวัด อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง -มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจาก สำนักงานใหญ่ 1-2 ปี ต่อ 1 ครั้ง	-มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจาก สำนักงานใหญ่ ปีละ 1-2 ครั้ง	-ตรวจสอบยอดเงินใน ระบบกับยอดเงินสดได้ทุก เมื่อหากเกิดความไม่แน่ใจ -สรุปยอดทั้งหมดเมื่อสิ้น วันทำการ -มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจาก สำนักงานใหญ่ ปีละ 1 ครั้ง	-สรุปยอดทั้งหมดเมื่อสิ้น วันทำการ -มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจากสำนัก งานจังหวัด ไตรมาส ละ 1 ครั้งโดยไม่แจ้งล่วงหน้า -มีสำนักงานที่ทำหน้า ตรวจสอบสาขาจาก สำนักงานใหญ่ สุ่มตรวจ 1- 2 ปีละ 1 ครั้ง
ระยะเวลาในการ ให้บริการ	-กำหนดเวลาในการ ให้บริการฝาก-ถอน-โอน- ชำระ ไว้ชัดเจน คือ 1 นาที 30 วินาที -กำหนดเวลาในการ ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ไว้ชัดเจน คือ 6 นาที -พนักงานสามารถทำได้ ตามกำหนดเวลา ยกเว้น บางกรณี เช่น การทำหลาย รายการ	-ไม่มีการกำหนดเวลาใน การให้บริการฝาก-ถอน- โอน-ชำระ ไว้ชัดเจน แต่ให้ ดำเนินการให้เร็วที่สุด -ไม่มีการกำหนดเวลาใน การให้บริการเปิดบัญชีไว้ ชัดเจน แต่ให้ดำเนินการให้ เร็วที่สุด -พนักงานสามารถทำได้ ตามกำหนดเวลา ยกเว้น บางกรณี เช่น การทำ หลายรายการ	-กำหนดเวลาในการ ให้บริการฝาก-ถอน-โอน- ชำระ ไว้ชัดเจน คือ 2 นาที -กำหนดเวลาในการ ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ไว้ชัดเจน คือ 15 นาที -พนักงานสามารถทำได้ ตามกำหนดเวลา ยกเว้น บางกรณี เช่น การทำ หลายรายการ	-กำหนดเวลาในการ ให้บริการฝาก-ถอน-โอน- ชำระ ไว้ชัดเจน คือ 2 นาที -กำหนดเวลาในการ ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ไว้ชัดเจน คือ 10 นาที -พนักงานสามารถทำได้ ตามกำหนดเวลา ยกเว้น บางกรณี เช่น การทำ หลายรายการ	-กำหนดเวลาในการ ให้บริการฝาก-ถอน-โอน- ชำระ ไว้ชัดเจน คือ ฝาก 2 นาที ถอน 5 นาที รับชำระ 2 นาที -กำหนดเวลาในการ ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ไว้ชัดเจน คือ 10 นาที -พนักงานสามารถทำได้ ตามกำหนดเวลา ยกเว้น บางกรณี เช่น การทำ หลายรายการ

4.3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

4.3.1 บริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ

ในกระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะสำหรับกระบวนการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงที มีการกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง และสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกสบาย โดยผลวิจัย ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย พบว่า มีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ โดยธนาคารกสิกรไทยมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 35 สาขา และมีจุดบริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติและตู้ฝากเงินกระจายทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี 120 จุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีบริการ Internet Banking และ Mobile Banking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาธิ์โฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับผู้มาใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

“กสิกรมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 35 สาขา มีตู้เอทีเอ็ม ซีดีเอ็ม อยู่ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 120 ตู้ ทั่วถึงและมีความพร้อมการให้บริการ ช่องทางอื่นๆ ก็มี Internet Banking และ K-Mobile Banking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาธิ์โฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ K-Mobile Banking ให้กับมาผู้ใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า มีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ ซึ่งมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 28 สาขา และมีจุดบริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติและตู้ฝากเงินกระจายทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี 84 จุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีบริการ Internet Banking และ Mobile Banking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาธิ์โฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับผู้มาใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

“สาขาในสุราษฎร์ธานี มีประมาณ 28 สาขา ตู้เอทีเอ็ม ซีดีเอ็ม ประมาณ 84 ตู้ กระจายอยู่ทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี แล้วก็มี Internet Banking และ Mobile Banking ลูกค้าสามารถ โหลดมาติดตั้งที่มีถือได้เลย และสามารถใช้บริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาร์ตโฟน และอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับมาผู้ใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที”

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย พบว่า มีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ โดยธนาคารกรุงไทยมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 30 สาขา และมีจุดบริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติและตู้ฝากเงินกระจายทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี 263 จุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีบริการ Internet Banking และ Mobile Banking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับมาผู้ใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

“กรุงไทยมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 30 สาขา มีตู้เอทีเอ็ม ซีดีเอ็ม ประมาณ 263 ตู้ ทั่วสุราษฎร์ ก็เพียงพอ เพราะช่วงนี้ธนาคารจะให้แนะนำ Internet Banking และ Mobile Banking ให้กับลูกค้าทุกคน เพราะมันเป็นช่องทางที่ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพุนพิน)

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ พบว่า มีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ โดยธนาคารกรุงเทพมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 22 สาขา และมีจุดบริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติและตู้ฝากเงินกระจายทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี 44 จุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีบริการ Internet Banking และ Mobile Banking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับมาผู้ใช้บริการที่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้

โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

“สาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 22 สาขา มีตู้เอทีเอ็มและซีดีเอ็ม รวมประมาณ 44 สาขา แล้วก็มี Internet Banking และ Bualuang mBanking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่มีสมาาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ต โดยพนักงานจะแนะนำบริการ Mobile Banking ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร บางทีก็จะไปแนะนำที่หน้าตู้เอทีเอ็ม หน้าแบงค์เพื่อให้ลูกค้าทราบและติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้กับลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม โปรแกรมดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขา พุนพิน)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า มีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 24 สาขา และมีจุดบริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติและตู้ฝากเงินกระจายทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี 35 จุด ส่วนใหญ่ตั้งอยู่หน้าธนาคาร สาขาต่างๆ และไม่มีระบบ Internet Banking หรือ Mobile Banking ดังนั้นในการรับบริการลูกค้าจำเป็นต้องมาใช้บริการที่สาขาเป็นส่วนใหญ่

“ธนาคารเรามีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 24 สาขา โดยสาขาของเราจะตั้งอยู่ทุกอำเภอของจังหวัดสุราษฎร์ธานี และมีตู้เอทีเอ็ม ซีดีเอ็ม อยู่ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 35 จุด ส่วนใหญ่ตั้งอยู่หน้าธนาคารสาขานั้นๆ ไม่มี Internet banking หรือ Mobile banking เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าก็ไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี แต่ก็มีลูกค้าบางรายมาถามถึง Mobile banking เหมือนกัน ดังนั้นในการรับบริการลูกค้าจำเป็นต้องมาใช้บริการที่สาขาเป็นส่วนใหญ่” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุราษฎร์ธานี)

ช่องทางการให้บริการฝาก-ถอนเงิน นอกจากเคาน์เตอร์ธนาคารแล้ว ยังมีช่องทางในการถอนเงินโดยผ่านตู้ถอนเงินอัตโนมัติ บริเวณหน้าธนาคารแต่ละสาขา ซึ่งมีจำนวนอยู่ทั้งสิ้น 35 เครื่อง ส่วนตู้ฝากเงินอัตโนมัติหน้าสาขามีเพียงบางสาขาท่านั้น แต่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้เครื่องอัตโนมัติ เนื่องจากไม่ถนัดในด้านเทคโนโลยี

“ช่องทางการให้บริการฝาก-ถอนเงิน นอกจากเคาน์เตอร์ธนาคารแล้ว ยังมีช่องทางในการถอนเงินโดยผ่านตู้ถอนเงินอัตโนมัติ บริเวณหน้าธนาคารแต่ละสาขา ซึ่งมีจำนวนอยู่ทั้งสิ้น 35 เครื่อง ส่วนตู้ฝากเงินอัตโนมัติหน้าสาขามีเพียงบางสาขาท่านั้น แต่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้เครื่องอัตโนมัติ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร และไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีมากนัก” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

4.3.2 บริการเปิดบัญชีเงินฝาก

ในกระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะสำหรับกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝาก ได้แก่ การให้บริการด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันเวลาที่ มีการกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง และสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกสบาย

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย พบว่า ผู้ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากต้องเข้ารับบริการที่ธนาคารเท่านั้น ซึ่งธนาคารกสิกรไทยมีสาขาให้บริการตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ไม่ครบทุกอำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี 7 สาขา อำเภอเกาะสมุย 6 สาขา อำเภอพุนพิน 2 สาขา และอำเภอบ้านตาขุน อำเภอบ้านนาสาร อำเภอบางสวรรค์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอไชยา อำเภอเวียงสระ อำเภอชัยบุรี อำเภอเกาะพะงัน อำเภอละ 1 สาขา รวมมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น 23 สาขา (ธนาคารกสิกรไทย, 2560) ดังนั้น ในการเปิดบัญชีผู้ใช้บริการจึงต้องเดินทางไปรับบริการที่สาขาเท่านั้น

“ในการเปิดบัญชีลูกค้าต้องมาเปิดที่สาขาเท่านั้น ก็ในสุราษฎร์ ก็จะมีสาขาทั้งหมดประมาณ 20 กว่าสาขา” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาพุนพิน)

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากต้องเข้ารับบริการที่ธนาคารเท่านั้น ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์มีสาขาให้บริการตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ไม่ครบทุกอำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี 8 สาขา อำเภอเกาะสมุย 9 สาขา อำเภอเกาะพะงัน 2 สาขา และอำเภอพุนพิน อำเภอบ้านตาขุน อำเภอท่าชนะ อำเภอพระแสง อำเภอบ้านนาสาร อำเภอบางสวรรค์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอไชยา อำเภอเวียงสระ อำเภอชัยบุรี อำเภอคีรีรัฐนิคม อำเภอเคียนซา อำเภอละ 1 สาขา รวมมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น 30 สาขา (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2560) ดังนั้น ในการเปิดบัญชีผู้ใช้บริการจึงต้องเดินทางไปรับบริการที่สาขาเท่านั้น

“เปิดบัญชีลูกค้าต้องมาเปิดที่สาขาเท่านั้น ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสาขาทั้งหมดประมาณ 30 สาขา แต่มีไม่ครบทุกอำเภอ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพุนพิน)

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย พบว่า ผู้ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากต้องเข้ารับบริการที่ธนาคารเท่านั้น ซึ่งธนาคารกรุงไทยมีสาขาให้บริการตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ไม่ครบทุกอำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี 11 สาขา อำเภอเกาะสมุย 6 สาขา อำเภอพุนพิน 2 สาขา อำเภอเวียงสระ 2 สาขา และอำเภอเกาะพะงัน อำเภอบ้านตาขุน อำเภอบ้านนาสาร อำเภอบางสวรรค์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอไชยา อำเภอคีรีรัฐนิคม อำเภอดอนสัก อำเภอท่าฉาง อำเภอละ 1 สาขา รวมมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทั้งสิ้น 30 สาขา (ธนาคารกรุงไทย, 2560) ดังนั้น ในการเปิดบัญชีผู้ใช้บริการจึงต้องเดินทางไปรับบริการที่สาขาเท่านั้น

“ในการเปิดบัญชีลูกค้าต้องมาเปิดที่สาขาเท่านั้น สาขาในสุราษฎร์ ก็จะมีสาขาทั้งหมดประมาณ 30 สาขา แต่มีไม่ครบทุกอำเภอ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาเวียงสระ)

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ พบว่าผู้ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากต้องเข้ารับบริการที่ธนาคารเท่านั้น ซึ่งธนาคารกรุงเทพ มีสาขาให้บริการตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ไม่ครบทุกอำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี 7 สาขา อำเภอเกาะสมุย 7 สาขา อำเภอเกาะพะงัน 2 สาขา และอำเภอพุนพิน อำเภอท่าชนะ อำเภอพระแสง อำเภอเวียงสระ อำเภอดอนสัก อำเภอละ 1 สาขา รวมมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น 30 สาขา (ธนาคารกรุงไทย, 2560) ดังนั้น ในการเปิดบัญชีผู้ใช้บริการจึงต้องเดินทางไปรับบริการที่สาขาเท่านั้น

“ในการเปิดบัญชีลูกค้าต้องมาเปิดที่สาขาเท่านั้น ในสุราษฎร์ มีสาขาทั้งหมดประมาณ 30 สาขา” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์ กระบวนการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากต้องเข้ารับบริการที่ธนาคารเท่านั้น ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีสาขาให้บริการตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ครบทุกอำเภอ อำเภอละอย่างน้อย 1 สาขา แต่มีบางอำเภอมีสาขาย่อยอีก 1 สาขา ได้แก่ สาขาไชยา สาขาเคียนซา สาขาดอนสัก รวมมีสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น 27 สาขา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560)

“ในการเปิดบัญชีลูกค้าต้องมาเปิดที่สาขาเท่านั้น ในสุราษฎร์ ก็จะมีสาขาทั้งหมดประมาณ 27 สาขา ครบทุกอำเภอนะ บางอำเภอมีสาขาย่อย” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพุนพิน)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในการให้บริการ

ด้าน	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกรุงเทพ	ธ.ก.ส.
ช่องทางการเข้าถึงบริการและการกระจายการให้บริการ	-บริการฝาก-ถอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 35 สาขาซึ่งอยู่ใน 11 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 120 ตู้ -บริการโอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 35 สาขาซึ่งอยู่ใน 11 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 120 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 35 สาขาซึ่งอยู่ใน 11 อำเภอ	-บริการฝาก-ถอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 28 สาขาซึ่งอยู่ใน 15 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 84 ตู้ -บริการโอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 28 สาขาซึ่งอยู่ใน 15 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 84 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 28 สาขาซึ่งอยู่ใน 15 อำเภอ	-บริการฝาก-ถอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 30 สาขาซึ่งอยู่ใน 13 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 263 ตู้ -บริการโอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 30 สาขาซึ่งอยู่ใน 13 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 263 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 30 สาขาซึ่งอยู่ใน 13 อำเภอ	-บริการฝาก-ถอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 22 สาขาซึ่งอยู่ใน 8 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 44 ตู้ -บริการโอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 22 สาขาซึ่งอยู่ใน 8 อำเภอ 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 44 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 22 สาขาซึ่งอยู่ใน 8 อำเภอ	-บริการฝาก-ถอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 24 สาขาซึ่งอยู่ในทุกอำเภอของจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 35 ตู้ -บริการโอนเงิน สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 24 สาขาซึ่งอยู่ในทุกอำเภอของจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 35 ตู้ -บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถใช้บริการได้ที่ 1) สาขา 24 สาขาซึ่งอยู่ในทุกอำเภอของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 120 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการเปิดบัญชีใช้ บริการได้ที่ สาขา 35 สาขา ใน 11 อำเภอ เท่านั้น	2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 84 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการเปิดบัญชีใช้ บริการได้ที่ สาขา 28 สาขา ใน 15 อำเภอ เท่านั้น	2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 263 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการเปิดบัญชีใช้ บริการได้ที่ สาขา 30 สาขา ใน 13 อำเภอ เท่านั้น	2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 44 ตู้ 3) Internet Banking 4) Mobile Banking -บริการเปิดบัญชีใช้ บริการได้ที่ สาขา 22 สาขา ใน 8 อำเภอ เท่านั้น	2) ตู้ ATM และ CDM จำนวน 35 ตู้ -บริการเปิดบัญชีใช้ บริการได้ที่ สาขา 24 สาขาในทุกอำเภอของ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่านั้น
--	---	--	--	---

4.4 การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance)

4.4.1 บริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการเปิดบัญชีเงินฝาก

ในกระบวนการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการเปิดบัญชีเงินฝาก ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของการสร้างความมั่นใจในการบริการ ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพ โดยผลวิจัย ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพของธนาคารกสิกรไทย พบว่าในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ เมื่อพนักงานทราบถึงความผิดพลาด จะรีบกล่าวคำขอโทษ และดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคารทันที ซึ่งทุกความผิดพลาดที่เกิดจากธนาคาร ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ โดยมีลำดับการแก้ไขความผิดพลาด หากพนักงานผู้ให้บริการแก้ไขไม่ได้ ก็ให้ตำแหน่งหัวหน้าเป็นผู้แก้ไข และตำแหน่งต่อไป ตามลำดับ

ในการปฏิบัติงานพนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 1 เดือน เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำในการทำงาน ช่วงระหว่างปฏิบัติงานก็จะมีการจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตร Success Model หลักสูตรการบริการ และอื่นๆ บ่อยครั้งและในการจัดอบรม จะให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรม และในทุกเช้าก่อนทำงานมีการประชุมซึกซ้อมกัน (Morning Brief) เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา เช่น เมื่อวานมีการร้องเรียนหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการบริการ มีสิ่งใดที่ยังทำไม่ได้ตามเป้าหมาย เป้าเฉพาะกิจมีอะไรบ้าง สิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำมีอะไรบ้าง

“ก่อนพนักงานใหม่จะมาทำงานจะต้องอบรมประมาณ 1 เดือน กลับมาคือทำงานได้เลย และรู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าและบริการ แนะนำและขายได้เลย พอมาทำงานจริงก็จะมีรุ่นพี่ที่เป็นพี่เลี้ยงให้ ในระหว่างปฏิบัติงานก็มีการจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ เยอะมาก เช่น หลักสูตร Success Model หลักสูตรการบริการ และอื่นๆ ในการจัดอบรม จะให้พนักงานเข้ารับการอบรมทุกคน และในทุกเช้าก่อนทำงาน จะมี Morning Brief เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงาน ที่ผ่านมา เช่น เรื่องของเมื่อวานมีการร้องเรียนหรือไม่ มีอะไรที่ยังทำไม่เข้าเป้าบ้าง วันนี้จะทำให้ได้อะไรบ้าง เป้าเฉพาะกิจมีอะไรบ้าง สิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาด เมื่อทราบถึงความผิดพลาด จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที โดยดำเนินการแก้ไขตาม

ขั้นตอนของธนาคาร ซึ่งทุกความผิดพลาด ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ โดยจะมีการแจ้งกับผู้ใช้บริการให้ทราบและกล่าวคำขอโทษ

“ถ้าพบว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ก็จะเช็คว่ามีผิดพลาดอย่างไร รายการไหนที่ผิดพลาดโดยต้องเช็คอย่างละเอียด เมื่อรู้แล้วต้องรีบแก้ไขทันที ซึ่งก็จะมีลำดับขั้นตอนในการแก้ไขข้อผิดพลาด แล้วต้องรีบแจ้งลูกค้า ขอโทษและบอกว่าได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วนะ ซึ่งความผิดพลาดทุกอย่างสามารถแก้ไขได้” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวียงสระ)

ในการปฏิบัติงานพนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 1-1.5 เดือน เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำในการปฏิบัติงาน ในทุกเช้าก่อนทำงานมีการประชุมซักซ้อมกัน (Morning Brief) เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ

“พนักงานใหม่ก่อนที่จะมาทำงานต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนนะกว่าจะได้มานั่งตรงนี้จะต้องอบรมประมาณ 1-1.5 เดือน กว่าจะได้ทำงาน อบรมทุกอย่างรวมถึง License ด้วยเรื่องเกี่ยวกับสินค้าและบริการ แนะนำและขายได้เลย พอมาทำงานจริงก็จะมีรุ่นพี่ที่เป็นพี่เลี้ยงให้ ในทุกเช้าก่อนทำงาน จะมี Morning Brief เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุราษฎร์ธานี)

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพของธนาคารกรุงไทย พบว่าในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการเกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบจะต้องตรวจสอบอย่างละเอียดและรีบดำเนินการแก้ไขในทันที โดยดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคาร หากพนักงานผู้ให้บริการแก้ไขไม่ได้ก็ต้องให้ Supervisor เป็นผู้แก้ไข หากยังไม่ได้ก็เป็นรองผู้จัดการ และผู้จัดการตามลำดับ ซึ่งทุกความผิดพลาด ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ และต้องเสร็จสิ้นภายในวัน เพราะจะกระทบกับระบบบัญชีด้วย โดยเมื่อแก้ไขแล้วจะมีการแจ้งกับผู้ใช้บริการให้ทราบและกล่าวคำขอโทษในกรณีเกิดความผิดพลาด

“ถ้าพบว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ก็จะเช็คว่ามีผิดพลาดอย่างไร จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที โดยดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคาร หากพนักงานผู้ให้บริการแก้ไขไม่ได้ก็ต้องให้ Supervisor เป็นผู้แก้ไข หากยังไม่ได้ก็เป็นรองผู้จัดการ และผู้จัดการตามลำดับ ซึ่งทุกความผิดพลาด ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ และต้องเสร็จสิ้นภายในวัน เพราะจะกระทบกับระบบบัญชีด้วย โดยเมื่อแก้ไขแล้วจะมีการแจ้งกับผู้ใช้บริการให้ทราบและกล่าวคำขอโทษในกรณีเกิดความผิดพลาด” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย, สาขาพุนพิน)

ในการปฏิบัติงานพนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 1 เดือน เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำใน

การปฏิบัติงาน ในทุกเช้าก่อนทำงานมีการประชุมซักซ้อมกัน (Morning Brief) เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ

“พนักงานใหม่ก่อนที่จะมาทำงานต้องผ่านจะต้องผ่านการอบรมประมาณ 1 เดือน เรื่องเกี่ยวกับธนาคาร สินค้าและบริการทั้งหมด พอมาทำงานจริงก็จะมีรุ่นที่เป็นพี่เลี้ยง และในทุกเช้าก่อนทำงาน จะมี Morning Brief เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาสุราษฎร์ธานี)

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพของธนาคารกรุงเทพ พบว่าในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ เมื่อพนักงานพบว่ามีการผิดพลาด จะต้องตรวจสอบอย่างละเอียดและเมื่อทราบถึงความผิดพลาด จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที โดยดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคาร หากพนักงานผู้ให้บริการแก้ไขไม่ได้ก็ต้องให้เป็นผู้แก้ไข หากยังไม่ได้ก็เป็นรองผู้จัดการ และผู้จัดการตามลำดับ ซึ่งทุกความผิดพลาด ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ และต้องเสร็จสิ้นภายในวัน เพราะจะกระทบกับระบบบัญชีด้วย โดยเมื่อแก้ไขแล้วจะมีการแจ้งกับผู้ใช้บริการให้ทราบและกล่าวคำขอโทษในกรณีเกิดความผิดพลาด

“ถ้าพบว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ก็จะเช็คว่ามีผิดพลาดอย่างไร จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที โดยดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคาร หากพนักงานผู้ให้บริการแก้ไขไม่ได้ก็ต้องให้ Supervisor เป็นผู้แก้ไข หากยังไม่ได้ก็เป็นรองผู้จัดการ และผู้จัดการตามลำดับ ซึ่งทุกความผิดพลาด ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ และต้องเสร็จสิ้นภายในวัน เพราะจะกระทบกับระบบบัญชีด้วย โดยเมื่อแก้ไขแล้วจะมีการแจ้งกับผู้ใช้บริการให้ทราบและกล่าวคำขอโทษในกรณีเกิดความผิดพลาด” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ, สาขาพูนพิน)

ในการปฏิบัติงานพนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 1 เดือน เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำในการปฏิบัติงาน ในทุกเช้าก่อนทำงานมีการประชุมซักซ้อมกัน (Morning Brief) เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ

“พนักงานใหม่ก่อนที่จะมาทำงานต้องผ่านจะต้องผ่านการอบรมประมาณ 1 เดือน เรื่องเกี่ยวกับธนาคาร สินค้าและบริการทั้งหมด พอมาทำงานจริงก็จะมีรุ่นที่เป็นพี่เลี้ยง และในทุกเช้าก่อนทำงาน จะมี Morning Brief เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำ”

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ เมื่อพนักงานทราบถึงความผิดพลาด จะรีบกล่าวคำขอ

โทษ และดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคารทันที ซึ่งทุกความผิดพลาดที่เกิดจากธนาคาร ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ โดยมีลำดับขั้นตอนในการแก้ไขความผิดพลาด และลำดับของผู้มีอำนาจแก้ไขตามตำแหน่งงานตามลำดับ

ในการปฏิบัติงานพนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 15-30 วัน เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำในการทำงาน แต่ในบางรุ่นของพนักงานใหม่ต้องมาปฏิบัติงานก่อนแล้วจึงอบรมภายหลัง โดยในการปฏิบัติงานก็จะมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ในระหว่างการปฏิบัติงานก็จะมีการจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ บ้างแต่น้อย และส่วนใหญ่เป็นการส่งตัวแทนไปอบรม นอกจากนี้จะมีการประชุมสายงานการเงิน เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับงาน พร้อมทั้งพูดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน เดือนละ 1 ครั้ง หรือมีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการบริการ มีสิ่งใดที่ยังทำไม่ได้ตามเป้าหมาย เป้าเฉพาะกิจมีอะไรบ้าง สิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำมีอะไรบ้าง

“ก่อนพนักงานใหม่จะทำงานจริง ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 15 วัน เมื่อทำงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำในการทำงาน แต่ในบางรุ่นต้องมาปฏิบัติงานก่อนแล้วจึงอบรมภายหลัง โดยในการปฏิบัติงานก็จะมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ในระหว่างทำงานก็จะมีการจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ บ้างแต่น้อย และส่วนใหญ่เป็นการส่งตัวแทนไปอบรม ทุกเดือนจะมีการประชุมสายงานการเงิน เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับงาน พร้อมทั้งพูดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน หรือมีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการบริการ มีสิ่งใดที่ยังทำไม่ได้ตามเป้าหมาย เป้าเฉพาะกิจมีอะไรบ้าง สิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำมีอะไรบ้าง” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพุนพิน)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้านการสร้างความมั่นใจในการให้บริการ

ด้าน	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกรุงเทพ	ธ.ก.ส.
ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	-พนักงานใหม่ทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง 1 เดือน -เมื่อพนักงานใหม่ปฏิบัติงานจริงที่สาขาจะต้องมีพี่เลี้ยงคอยดูแลแนะนำอย่างใกล้ชิด -ก่อนปฏิบัติงานทุกเช้ามีการ Morning Brief เพื่อซักซ้อมวางแผนการทำงานในแต่ละวัน -มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานหลักสูตรต่างๆ โดยพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรม -พนักงานผู้ให้บริการทุกคน สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้เป็นอย่างดี	-พนักงานใหม่ทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง1-1.5เดือน -เมื่อพนักงานใหม่ปฏิบัติงานจริงที่สาขาจะต้องมีพี่เลี้ยงคอยดูแลแนะนำอย่างใกล้ชิด -ก่อนปฏิบัติงานทุกเช้ามีการ Morning Brief เพื่อซักซ้อมวางแผนการทำงานในแต่ละวัน -มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานหลักสูตรต่างๆ บ้าง โดยพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรม -พนักงานผู้ให้บริการทุกคน สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้เป็นอย่างดี	-พนักงานใหม่ทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง 1 เดือน -เมื่อพนักงานใหม่ปฏิบัติงานจริงที่สาขาจะต้องมีพี่เลี้ยงคอยดูแลแนะนำอย่างใกล้ชิด -ก่อนปฏิบัติงานทุกเช้ามีการ Morning Brief เพื่อซักซ้อมวางแผนการทำงานในแต่ละวัน -มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานหลักสูตรต่างๆ บ้าง โดยพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรม -พนักงานผู้ให้บริการทุกคน สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้เป็นอย่างดี	-พนักงานใหม่ทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง 1 เดือน -เมื่อพนักงานใหม่ปฏิบัติงานจริงที่สาขาจะต้องมีพี่เลี้ยงคอยดูแลแนะนำอย่างใกล้ชิด -ก่อนปฏิบัติงานทุกเช้ามีการ Morning Brief เพื่อซักซ้อมวางแผนการทำงานในแต่ละวัน -มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานหลักสูตรต่างๆ โดยพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรม -พนักงานผู้ให้บริการทุกคน สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้เป็นอย่างดี	-พนักงานใหม่ทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง 15-30 วัน บางรุ่นทำงานก่อนแล้วอบรมภายหลัง -เมื่อพนักงานใหม่ปฏิบัติงานจริงที่สาขาจะต้องมีพี่เลี้ยงคอยดูแลแนะนำอย่างใกล้ชิด -มีการประชุมสายงานเดือนละ 1 ครั้ง ชี้แจงเกี่ยวกับงาน ซักซ้อมพูดคุยปัญหาหาแนวทางแก้ไข -มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานหลักสูตรต่างๆ บ้างเล็กน้อย โดยส่งตัวแทนเข้ารับการอบรม

-พนักงานผู้ให้บริการทุกคน สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้เป็นอย่างดี

ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ	-กรณีเกิดเหตุผิดพลาดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที จะต้องแจ้งผู้รับบริการและแสดงความขอโทษ	-กรณีเกิดเหตุผิดพลาดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที จะต้องแจ้งผู้รับบริการและแสดงความขอโทษ	-กรณีเกิดเหตุผิดพลาดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที จะต้องแจ้งผู้รับบริการและแสดงความขอโทษ	-กรณีเกิดเหตุผิดพลาดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที จะต้องแจ้งผู้รับบริการและแสดงความขอโทษ	-กรณีเกิดเหตุผิดพลาดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขในทันที จะต้องแจ้งผู้รับบริการและแสดงความขอโทษ
--	---	---	---	---	---

4.5 การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ (Empathy)

4.5.1 บริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการ เปิดบัญชีเงินฝาก

ในกระบวนการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการเปิดบัญชีเงินฝาก ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ได้แก่ การบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้บริการแต่ละรายที่แตกต่างกัน โดยผลวิจัย ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย พบว่าธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่การยกมือไหว้กล่าวคำทักทาย ยิ้มบริการ สอบถามความต้องการในการมารับบริการ และบริการตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นมาตรฐานในการให้บริการ สามารถบริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาทางการเงินให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้าได้ หลังจากใช้บริการ มีการสุ่มโทรศัพท์สอบถามลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการที่แตกต่างสำหรับลูกค้ารายใหญ่ (Wisdom) โดยมีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับลูกค้ารายใหญ่ มีระบบส่งข้อความในโอกาสพิเศษต่างๆ พร้อมแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้ารายใหญ่ และมอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส โดยกำหนดความรับผิดชอบให้พนักงานแต่ละคนในการดูแลลูกค้ารายใหญ่

“การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า สำหรับลูกค้าปกติก็มี มีขั้นตอนการให้บริการกำหนดไว้อยู่แล้ว ตั้งแต่ไหว้ และกล่าวสวัสดิ์ ยิ้ม สอบถามลูกค้า และบริการตามความต้องการของลูกค้า พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั้งด้านการเงินและบริการลูกค้าได้ หลังจากนั้นธนาคารจะสุ่มโทรไปถามเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ ถ้าเป็นลูกค้ารายใหญ่ของเรา เรียกว่า Wisdom ก็จะมีสิทธิมากมาย สมุดบัญชีก็แตกต่าง เข้ามาที่พนักงานต้องรีบเข้าไปต้อนรับ ไม่ต้องเข้าคิว วันเกิด ก็จะมีข้อความอวยพร แจ้งสิทธิพิเศษ มอบกระเช้าปีใหม่ โดยแบ่งความรับผิดชอบในการดูแลลูกค้ารายใหญ่ให้แบ่งให้พนักงานในสาขาดูแล” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย สาขาเวียงสระ)

ธนาคารไทยพาณิชย์

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าในการให้บริการมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 9 มาตรฐาน เช่น ยกมือไหว้ กล่าวสวัสดิ์ ถามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทวนรายการ เสร็จแล้วคืนลูกค้า ยกมือไหว้ อีกครั้ง รายการใดตัดสินใจไม่ได้ ถามผู้บริหารเป็นลำดับต่อไป เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ในการให้บริการลูกค้ารายใหญ่ ไม่ได้มีแตกต่างในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ บริการหน้าเคาน์เตอร์แยกด้วยระยะเวลา คือ หากลูกค้าท่านใดทำรายการที่ต้องใช้เวลาในการให้บริการนาน

ก็จะเชิญไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย เช่น การฝากธนบัตรใบย่อยเป็นจำนวนมาก การใช้บริการครั้งละหลายรายการ เป็นต้น ส่วนลูกค้ารายใหญ่จะมีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า มีการมอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส

“ในการบริการ มีมาตรฐานการบริการกำหนดไว้อยู่แล้ว ซึ่งมีทั้งหมด 9 มาตรฐาน เช่น ยกมือไหว้ กล่าวสวัสดี ถามว่าทำรายการอะไร ทวนรายการ เสร็จแล้วคืนลูกค้า ยกมือไหว้อีกครั้ง อะไรที่ตัดสินใจไม่ได้ ถามผู้บริหารเป็นลำดับต่อไป ทำให้มีความสม่ำเสมอในการบริการ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ ไม่ได้มีความแตกต่างในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ บริการที่จะแยกไปเคาน์เตอร์เตี้ยก็คือ บริการที่ใช้เวลานาน เช่น ฝากแบงก์ย่อยเยอะ ทำหลายรายการ เป็นต้น ส่วนลูกค้ารายใหญ่จะมีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษแล้วก็มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพูนพิน)

ธนาคารกรุงไทย

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงไทย พบว่าในการให้บริการมีกระบวนการต้อนรับที่ชัดเจน มีการกล่าวคำทักทาย ไหว้ สวัสดี สอบถามบริการที่ต้องการ ให้บริการและคำแนะนำตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หลังการให้บริการมีการสุ่มโทรศัพท์ติดต่อผู้ใช้บริการเพื่อสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ และนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีการบริการที่แตกต่างสำหรับลูกค้ารายใหญ่ (KTB Precious) มีสิทธิพิเศษต่างๆ และมีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้ารายใหญ่ และมอบของที่ระลึกให้ตามโอกาสต่างๆ

“กระบวนการให้บริการมีกระบวนการต้อนรับที่ชัดเจน มีการกล่าวคำทักทาย ไหว้ สวัสดี สอบถามว่ามาทำอะไร ให้บริการและคำแนะนำตามความต้องการของลูกค้า หลังมาใช้บริการมีการสุ่มโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ และนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ (KTB Precious) มีสิทธิพิเศษต่างๆ และมีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้ารายใหญ่ และมอบของที่ระลึกให้ตามโอกาสต่างๆ” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงไทย สาขาพูนพิน)

ธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ พบว่าธนาคารมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยเริ่มต้นกล่าวคำทักทาย และสอบถามความต้องการของลูกค้า และให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน นอกจากนี้ ยังให้บริการกับลูกค้ารายใหญ่ (Bualuang Exclusive) แตกต่างจากผู้ใช้บริการทั่วไป โดยให้ความสำคัญและสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ส่งข้อความอวยพรวันเกิด มอบของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ เป็นต้น

“พนักงานมีการต้อนรับตามวิธีการที่ธนาคารกำหนด ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้าในธนาคาร มีการกล่าวทักทาย ถามความต้องการของลูกค้า และให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ ถ้าเป็นลูกค้ารายใหญ่ก็จะมีสิทธิพิเศษในการมาใช้บริการ แตกต่างจากลูกค้าทั่วไป ก็จะมีสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ส่งข้อความอวยพรวันเกิด มอบของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ เป็นต้น” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ สาขาเวียงสระ)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลจากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าธนาคารได้กำหนดขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า โดยเป็นการบริการแบบเป็นกันเอง ใช้ภาษาถิ่นในการให้บริการกับผู้ใช้บริการในพื้นที่ สำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่หรือผู้ใช้บริการที่เป็นส่วนงานราชการ มีการให้บริการที่แตกต่างกันบ้างเล็กน้อย เช่น ในส่วนของการรอคิว การมอบของที่ระลึกตามโอกาสต่างๆ ซึ่งธนาคารได้จัดแบ่งลูกค้าตามจำนวนเงินผ่านหรือเงินกู้ ซึ่งธนาคารได้ออกบัตรสิทธิพิเศษให้ลูกค้า สามารถรับบริการได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำผลิตภัณฑ์หรือแก้ไขปัญหาได้

“การบริการที่เฉพาะเจาะจง สำหรับธ.ก.ส. จะมีก็ในส่วนของลูกค้ารายใหญ่ ถ้าฝากเงินเยอะๆ หรือกู้เงินเยอะๆ ทางสำนักงานใหญ่จะมีการส่งบัตรสิทธิพิเศษมาให้ สามารถมาใช้บริการโดยไม่ต้องเข้าคิวได้ แต่บางครั้งก็สร้างความไม่พอใจกับลูกค้าปกติ บางท่านก็ไม่ใช้บัตร แต่การที่ให้บัตรก็ทำให้ลูกค้าเค้ารู้อึดขึ้น บางตนก็ใช้โดยไม่ให้นำเกลียด สำหรับลูกค้าหน่วยงานราชการก็มีช่องทางพิเศษ ไม่ให้เค้ารอคิวนาน แล้วก็ในช่วงเทศกาลปีใหม่ ผู้จัดการก็จะนำกระเช้าไปให้บ้าง ส่วนในเรื่องของการแนะนำผลิตภัณฑ์หรือให้คำปรึกษา พนักงานก็สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี” (พนักงานผู้ให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสระ)

ตารางที่ 6 ตารางแสดงการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ด้าน	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกรุงเทพ	ธ.ก.ส.
มารยาทในการดูแลลูกค้า	-กำหนดขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า	-กำหนดขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า	-กำหนดขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า	-กำหนดขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า	-กำหนดขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า
การให้บริการอย่างเฉพาะจง	-มีการกำหนดลูกค้ารายใหญ่ (Wisdom) เพื่อให้บริการที่แตกต่างกัน -สมุดบัญชีหรือเอกสารธนาคารของลูกค้ารายใหญ่มีลักษณะแตกต่างกับจากลูกค้าปกติ -มีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้ลูกค้ารายใหญ่ -ในการให้บริการลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำผลิตภัณฑ์หรือแก้ไขปัญหาได้	-มีการกำหนดลูกค้ารายใหญ่ (SCB Prime) แต่การบริการไม่ได้สร้าง ความแตกต่าง คือหากบริการที่ผู้ใช้บริการ ต้องการรับใช้เวลาในการให้บริการนาน ก็จะสามารถรับบริการที่ เคาน์เตอร์เดียว -มีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้ลูกค้ารายใหญ่ -ในการให้บริการลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำผลิตภัณฑ์หรือแก้ไขปัญหาได้	-มีการกำหนดลูกค้ารายใหญ่ (KTB Precious) และให้บริการที่แตกต่างกัน -มีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้ลูกค้ารายใหญ่ -ในการให้บริการลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำผลิตภัณฑ์หรือแก้ไขปัญหาได้	-มีการกำหนดลูกค้ารายใหญ่ (Bualuang Exclusive) และให้บริการที่แตกต่างกัน -มีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้ลูกค้ารายใหญ่ -ในการให้บริการลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำผลิตภัณฑ์หรือแก้ไขปัญหาได้	-มีการกำหนดลูกค้ารายใหญ่ และให้บริการที่แตกต่างกัน -มีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้ลูกค้ารายใหญ่ -ในการให้บริการลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำผลิตภัณฑ์หรือแก้ไขปัญหาได้

เทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า	<p>-มีระบบสุ่มโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อสอบถามลูกค้าในการรับบริการ และนำมาปรับปรุงแก้ไขบริการ</p> <p>-มีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า</p> <p>-มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส</p>	<p>-มีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า</p> <p>-มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส</p>	<p>-มีระบบสุ่มโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อสอบถามลูกค้าในการรับบริการ และนำมาปรับปรุงแก้ไขบริการ</p> <p>-มีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า</p> <p>-มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส</p>	<p>-มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส</p>	<p>-มีระบบส่งข้อความ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด และแจ้งสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า</p> <p>-มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายใหญ่ตามโอกาส</p>
--------------------------	---	--	---	---	--

บทที่ 5

การอภิปรายและสรุปผล

การศึกษาเรื่อง การหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเทียบเคียงกระบวนการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อทำการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคารในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ด้านการให้บริการส่วนงานบริการลูกค้า (Teller) ของธนาคาร

5.1 อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากการเทียบเคียงบริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และเปิดบัญชีเงินฝาก

5.1.1 ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible)

จากการเทียบเคียงกระบวนการในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารทั้ง 5 แห่ง ด้านกระบวนการต้อนรับและการให้ข้อมูล พบว่าธนาคาร 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่างมีพนักงานต้อนรับ (Meeter Greeter) ในการกระบวนการให้บริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับมีบทบาทในการต้อนรับผู้ใช้บริการและเป็นผู้ให้ข้อมูลต่างๆ กับผู้ใช้บริการ และคัดแยกผู้ใช้บริการตามบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการและคอยแนะนำในเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้อย่างสะดวกสบาย ถูกต้อง และรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ (Kumar *et al.*, 2010) โดยพบว่าธนาคารที่มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานดังกล่าว นอกจากนี้ยังสามารถแก้ไขปัญหาจากการที่ผู้ใช้บริการเข้าไปสอบถามกับพนักงานเคาน์เตอร์ทำให้เสียเวลาในการให้บริการ ผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ (ขวัญชนินทร์ แจก้าและคณะ, 2559) โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ ได้แก่ การต้อนรับผู้ใช้บริการกล่าวทักทาย สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการและนำผู้ใช้บริการสู่จุดให้บริการต่างๆ สานความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการระหว่างรอรับบริการ และหากมีโอกาสให้แนะนำผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจของธนาคาร จัดระเบียบ เพื่อให้ทุกกระบวนการเป็นไปอย่างราบรื่น เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ดูแลความเรียบร้อยภายในธนาคาร และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการกดเงินจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ แต่เงินไม่ออก พนักงานจะคอยสังเกต หากผู้ใช้บริการรายใดรอคิวนานผิดปกติต้องเข้าไปสอบถาม และช่วยแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น เคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการจากเคาน์เตอร์สูงไปช่องทางอื่น เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น กรณีเป็นผู้ใช้บริการคนสำคัญของธนาคารต้องต้อนรับและนำไปยังห้องผู้จัดการหรือห้องรับรองเฉพาะ และเมื่อผู้ใช้บริการทุกท่านใช้บริการเสร็จสิ้น พนักงานต้อนรับต้องขอบคุณผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะหรือพบปัญหาในการใช้บริการ พนักงานต้อนรับต้องรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลดังกล่าวที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ ไปแจ้งต่อผู้จัดการสาขา เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป นอกจากนี้ยังต้องให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ อาทิ เวลาทำการเปิด-ปิด ประเภทและความแตกต่างของช่องทางและบริการ ข้อมูลเครื่องกดบัตรคิว ช่วยแจกบัตรคิว ข้อมูล

แบบฟอร์มต่างๆ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เอกสารประกอบการใช้บริการต่างๆ ข้อมูลการใช้บริการต่างๆ เช่น เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ, เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ, Internet banking, Mobile banking เป็นต้น (ณฤชญา เผ่าหอม, 2557)

จากการเทียบเคียงด้านการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการของธนาคาร ทั้ง 5 แห่ง พบว่า 3 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง มีการแบ่งตามประเภทการให้บริการ โดยการแยกเป็นเคาน์เตอร์สูง ซึ่งให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นบริการที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการน้อย สำหรับเคาน์เตอร์เตี้ย ซึ่งให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก และบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นบริการที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการนานกว่า โดยทุกเคาน์เตอร์มีพนักงานนั่งประจำครบทุกเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และในกรณีที่ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์สูง หรือใช้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก และหากเคาน์เตอร์เตี้ยว่างจากการให้บริการก็สามารถเรียกคิวของเคาน์เตอร์สูงมาให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเคาน์เตอร์เตี้ยสามารถให้บริการได้เช่นเดียวกับเคาน์เตอร์สูง ทำให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ในส่วนของธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร มีการแบ่งเคาน์เตอร์ เป็นเคาน์เตอร์สูงกับเคาน์เตอร์เตี้ย แต่พนักงานที่ให้บริการเป็นคนเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้บริการรอคอยนาน เมื่อพนักงานไปให้บริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย ส่วนธนาคารกรุงเทพ แบ่งเคาน์เตอร์เป็น 3 ส่วน เคาน์เตอร์สูง เคาน์เตอร์เตี้ยบริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก และเคาน์เตอร์เกี่ยวกับประกันต่างๆ โดยเคาน์เตอร์เตี้ยสามารถช่วยบริการผู้ใช้บริการที่ฝากเงินจากเคาน์เตอร์สูงเท่านั้นไม่สามารถให้บริการถอนเงินหรือรับชำระค่าสินค้าและบริการได้ ส่วนสถานที่ในการให้บริการของธนาคารต่างๆ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจนมีความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับบอเนก ศุภธนาเศรษฐ์ (2549) ปัจจัยด้านกายภาพ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดทั้งภายในภายนอกอาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลำดับที่ 2 ด้านกายภาพ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ ความสะอาดของบริเวณที่เข้ารับบริการ รองลงมาคือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกแผนกบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกอาคาร ระบบบัตรคิวเป็นระบบดิจิทัลและแยกคิวตามประเภทธุรกรรม โดยธุรกรรมที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการน้อยใช้บริการที่เป็นเคาน์เตอร์สูง ซึ่งได้แก่ ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนธุรกรรมที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการมากใช้บริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย ซึ่งได้แก่ บริการเปิดบัญชี บริการออกสมุดใหม่ บริการทำบัตรเอทีเอ็ม บริการประกันภัยต่างๆ และบริการอื่นๆ

จากการเทียบเคียงด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เคาน์เตอร์บริการ พบว่า ธนาคาร 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่างมีเครื่องมือและอุปกรณ์แต่ละเคาน์เตอร์ครบถ้วนและพร้อมในการให้บริการ โดยมีคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมในการให้บริการ ซึ่งเป็นโปรแกรมใช้งานง่าย มีขั้นตอนในการให้บริการน้อย ระบบมีความเสถียรและรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้มีอุปกรณ์สำนักงานที่สนับสนุนการให้บริการ อาทิ เครื่องพิมพ์แบบฟอร์ม เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องนับเงินแบบโปรยเงิน ส่วนเครื่องนับเงินแบบป้อนเงินควรใช้ 2 คนต่อ 1 เครื่อง และเคาน์เตอร์ให้บริการ

สามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้ครบถ้วนในแต่ละเคาน์เตอร์ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการได้โดยไม่ต้องลุกขึ้นออกจากที่นั่งและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เคาน์เตอร์ให้บริการสามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้ครบถ้วนในแต่ละเคาน์เตอร์ แต่ยังคงพบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อุปกรณ์บางอย่าง เช่น เครื่องนับเงินยังคงมีน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการ แบบฟอร์มบางประเภทใช้เป็นลักษณะเล่มและใช้ร่วมกันทำให้ต้องยื่นเอกสารส่งให้กันในระหว่างให้บริการ

จากการเทียบเคียงเอกสารในการใช้บริการ แบบฟอร์มในการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ พบว่า ธนาคาร 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง มีใบแบบฟอร์มในการใช้บริการต่างๆ ครบถ้วนและมีเอกสารสำเนาในตัว ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมใช้งานในแต่ละเคาน์เตอร์ และพนักงานเป็นผู้กรอกรายละเอียดให้ และให้ผู้ใช้บริการเซ็นชื่อ และกรอกเบอร์โทรศัพท์ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ พนักงานจะพิมพ์ออกมาจากระบบและให้ผู้ใช้บริการเขียนชื่อเบอร์โทรศัพท์เท่านั้น ไม่ต้องให้ผู้ใช้บริการเขียนเอกสารแบบฟอร์มด้วยตนเอง นอกจากนี้ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก ธนาคารใช้แบบพิมพ์จากการใช้ข้อมูลจากบัตรประชาชนโดยการใช้เครื่องอ่านบัตร ในการกรอกข้อมูล เพื่อความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะในกรณีแบบพิมพ์หลายประเภท เช่น แบบพิมพ์คำขอเปิดบัญชี แบบพิมพ์คำขอทำบัตรเอทีเอ็ม แบบพิมพ์อื่นๆ ซึ่งทุกๆ แบบพิมพ์ต้องใช้ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชนอยู่แล้ว ดังนั้นการอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชนและใช้กรอกแบบพิมพ์ต่างๆ ทำให้ใช้เวลาในการกรอกข้อมูลน้อย ข้อมูลมีความถูกต้อง ลดความผิดพลาดจากการเขียนของพนักงานหรือผู้ใช้บริการ ส่วนข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน แบบพิมพ์ใช้วิธีการเลือกตอบจากตัวเลือกในส่วนของคุณสมบัติที่สามารถเลือกตอบได้ง่าย เช่น อาชีพ รายได้ เป็นต้น ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีเอกสารที่แตกต่างจากธนาคารอื่นๆ คือเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ไม่มีเอกสารสำเนาในตัว ดังนั้นเมื่อต้องการสำเนาเอกสารจึงต้องใช้กระดาษเอกสารสำเนา ทำให้ไม่สะดวกในการให้บริการ และยังคงให้ผู้ใช้บริการเขียนข้อมูลในแบบฟอร์มด้วยตนเอง ทำให้ไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและเป็นผู้สูงอายุซึ่งไม่ถนัดในการเขียนหนังสือ จึงเกิดการเขียนผิดและต้องแก้ไขใหม่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์บ่อยครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการใช้บริการ

เอกสารในกรณีการทำธุรกรรมด้วยเงินสด เกินกว่า 2,000,000 บาท ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน แนบกับรายงานเพื่อส่งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งดำเนินการเหมือนกันทุกธนาคาร ส่วนเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร พบว่า ธนาคารทั้ง 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง ทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้จัดทำและจัดส่งให้กับธนาคารแต่ละสาขา โดยจัดส่งล่วงหน้าเพื่อใช้โฆษณาประชาสัมพันธ์ ก่อนที่จะมีการเปิดขายผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าว แต่พบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บางครั้งยังมีการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ล่าช้า ทำให้ต้องจัดทำเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการด้วยการถ่ายเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ก่อน การตั้งวางเอกสารประชาสัมพันธ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อผู้ใช้บริการ

จากการเทียบเคียงช่องทางการให้บริการธนาคารกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 แห่ง พบว่าทุกธนาคารมีป้ายบอกรายการในการให้บริการแต่ละธุรกรรมอย่างชัดเจน จำนวนเคาน์เตอร์สูงกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีจำนวนรายการในการให้บริการในแต่ละวันใกล้เคียงกัน แต่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่ได้แยกคิวในการให้บริการระหว่างเคาน์เตอร์สูงและเคาน์เตอร์เตี้ย และยังพบว่าในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ธนาคาร 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง มีการบริหารจัดการช่องบริการ โดยปรับเปลี่ยนเพื่อให้สามารถบริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มช่องบริการ ปรับเปลี่ยนช่องเป็นบริการรับชำระ หรือฝากเงิน หรือถอนเงินโดยเฉพาะ เพื่อไม่ต้องเปลี่ยนหน้าจอในการให้บริการ หรือจัดให้มีพนักงานคอยดูแลผู้ใช้บริการและตรวจสอบเอกสารให้พร้อมใช้บริการ ทำให้ไม่เสียเวลาในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ และในการกวดเรียกคิวของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ควรกวดเรียกคิวต่อไปก่อนให้บริการเสร็จสิ้นกับผู้ใช้บริการที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์ เช่น ระหว่างรอพิมพ์แบบฟอร์มส่งมอบให้ผู้ใช้บริการที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการคิวต่อไปได้ทราบและลุกขึ้นจากเก้าอี้เดินมารับบริการที่เคาน์เตอร์ ซึ่งจะช่วยให้ไม่เสียเวลาในการรอคอยผู้ใช้บริการลุกขึ้นและเดินมารับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่านอกจากช่องทางการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์แล้ว ทั้ง 5 ธนาคารยังมีบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติตามจุดต่างๆ เพื่อกระจายการให้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้พบว่าธนาคาร 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง ยังมีช่องทางการให้บริการโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านช่องทาง Mobile Banking และ Internet Banking ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และยังมีการพัฒนาบริการผ่านทาง Mobile Banking และ Internet Banking อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ใช้งานได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลำดับที่ 3 ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ระยะเวลาในการทำธุรกรรมแต่ขั้นตอนใช้เวลาที่เหมาะสม และมีช่องทางในการทำธุรกรรมที่หลากหลายเพื่อความรวดเร็ว

5.1.2 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability)

จากการเทียบเคียงด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง อภิปรายผลได้ว่า ทั้ง 5 ธนาคารมีความน่าเชื่อถือในด้านความถูกต้องในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ และเปิดบัญชีเงินฝาก หากมีความผิดพลาดในการกระบวนการให้บริการเกิดขึ้น เนื่องจากทุกธนาคารสามารถแก้ไขได้ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริการด้านการเงิน มีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจนั้น ดังนั้นพนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความน่าเชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ (ภัทรา มหามงคล, 2554) นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือในด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า ธนาคาร 3 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง ให้บริการฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ มีการกำหนดเวลาระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ทำให้พนักงานสามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา

ดังกล่าว ได้อย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นในบางกรณี อาทิ ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมหลายรายการ ผู้ใช้บริการขอทบทวนการนับเงิน เป็นต้น ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการ (Arasli *et al.*, 2005) ผู้ใช้บริการใช้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เช่นเดียวกันทุกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา มหามงคล (2554) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริการเป็นปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของธุรกิจนั้นได้ พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ มีความน่าเชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับวีณา คชสาร (2552) ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังมีส่วนงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสาขาของสำนักงานเขต และจากสำนักงานใหญ่สู่แต่ละสาขา เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงการทุจริต เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการของธนาคาร

5.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

จากการเทียบเคียงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง อภิปรายผลได้ว่า ทั้ง 5 ธนาคารมีการตอบสนอง โดยในส่วนของเคาน์เตอร์บริการ พนักงานมีการเตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ การแต่งกายของพนักงานสุภาพ สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังแสดงออกถึงความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนโยน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการสอดคล้องกับ ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลำดับแรกได้แก่ ด้านพนักงาน คือการแต่งกายของพนักงานสุภาพ สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์แสดงออกถึงความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนโยน และพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และทั้ง 5 ธนาคาร มีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ และมีจุดบริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติและตู้ฝากเงินกระจายทั่วจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย นอกจากนี้ยังพบว่า 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง มีบริการ Internet Banking และ Mobile Banking เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่มีสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต บริการดังกล่าวใช้งานง่าย สะดวกสบาย และสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่(Krishnamurthy *et al.*, 2010)

5.1.4 การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance)

จากการเทียบเคียงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง อภิปรายผลได้ว่า ทั้ง 5

ธนาคาร มีความพร้อมของพนักงานในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และการบริการอย่างเป็นมืออาชีพ พบว่าในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ เมื่อพนักงานทราบถึงความผิดพลาด จะรีบกล่าวคำขอโทษ และดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนของธนาคารทันที ซึ่งทุกความผิดพลาดที่เกิดจากธนาคาร ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขได้ โดยมีลำดับการแก้ไขความผิดพลาดหากพนักงานผู้ให้บริการแก้ไขไม่ได้ ก็ให้ตำแหน่งหัวหน้าเป็นผู้แก้ไข และตำแหน่งสูงขึ้นไปตามลำดับสอดคล้องกับเงินเดือน ประสงค์กิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด และในการเตรียมความพร้อมและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สร้างความมั่นใจในการบริการ พนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร เป็นเวลาประมาณ 1 เดือน เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงก็จะมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำในการทำงาน แต่ก็ยังพบว่าบางธนาคารยังมีการให้พนักงานมาทำงานก่อนมีการอบรม นอกจากนี้ธนาคารยังมีการจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ และในการจัดอบรมและพบว่า 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง จะให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรม มีเพียงธนาคารเดียวที่มีการส่งตัวแทนในการอบรม และในทุกเช้าก่อนปฏิบัติงาน ธนาคาร 4 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง มีการประชุมซักซ้อมกัน (Morning Brief) เพื่อทบทวนเรื่องของการทำงานที่ผ่านมา เช่น เมื่อวานมีการร้องเรียนหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการบริการ มีสิ่งใดที่ยังทำไม่ได้ตามเป้าหมาย เป้าเฉพาะกิจมีอะไรบ้าง สิ่งเร่งด่วนที่จะต้องทำมีอะไรบ้าง

5.1.5 การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ (Empathy)

จากการเทียบเคียงด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง อภิปรายได้ว่า ทั้ง 5 ธนาคาร มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ แต่มีขั้นตอนแตกต่างกันไป เริ่มตั้งแต่การยกมือไหว้กล่าวคำทักทาย ยิ้มบริการ สอบถามความต้องการในการมาใช้บริการ และบริการตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นมาตรฐานในการให้บริการ สามารถบริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาทางการเงินให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และมีหลังจากรับบริการ นอกจากนี้มีธนาคาร 2 ใน 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง มีการสุ่มโทรศัพท์สอบถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ เพื่อนำมาปรับปรุงบริการ เนื่องจากต้องการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ทั้ง 5 ธนาคาร มีการให้บริการที่แตกต่างสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ (Lassar et al., 2000) โดยมีสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการรายใหญ่แตกต่างกันไป มีระบบส่งข้อความในโอกาสพิเศษต่างๆ พร้อมแจ้งสิทธิพิเศษให้กับผู้ใช้บริการรายใหญ่ และมอบของที่ระลึกให้กับผู้ใช้บริการรายใหญ่ตามโอกาสต่างๆ สอดคล้องกับชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้

มาใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยไปใช้ในทางปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจธนาคาร สิ่งที่ธนาคารสามารถทำได้ทันที นั่นคือการตรวจสอบและทบทวนการให้บริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยสามารถดำเนินการตามกลยุทธ์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้บริการของธนาคารดียิ่งขึ้น ดังนี้

1) กลยุทธ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development Strategy)

ด้านบุคลากรในการให้บริการควรมีพนักงานต้อนรับ คอยช่วยเหลือผู้ให้บริการ ตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับบริการ ตรวจสอบเอกสารการขอรับบริการให้พร้อมใช้บริการที่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ และคัดแยกตามบริการที่ผู้ให้บริการต้องการรับและคอยแนะนำในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ใช้เวลาที่หน้าเคาน์เตอร์ให้น้อยที่สุด จำนวนของพนักงานควรเพียงพอในการให้บริการกับปริมาณของผู้ใช้งานในแต่ละวัน โดยผู้ให้บริการทุกคนต้องเข้ารับการอบรม (Training) เรื่องระบบงานต่างๆ ของธนาคาร อย่างน้อยเป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน เพื่อให้พร้อมในการให้บริการและควรกำหนดให้พนักงานไปพัฒนาตนเองหรือเข้าหลักสูตรอบรมการให้บริการหรือการพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นมืออาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานจริงควรมีพี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching) และแนะนำในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ นอกจากนี้ควรจัดอบรมให้ความรู้ในหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีทักษะในการให้บริการที่ดีขึ้นและก่อนปฏิบัติงานในทุกเช้าควรมีการประชุมเตรียมความพร้อมของพนักงาน (Morning Brief) เพื่อทบทวนการปฏิบัติงานที่ผ่านมา วางแผนและปรับปรุงบริการจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

2) กลยุทธ์การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (Accurate Service and Quick Response Strategy)

ในการให้บริการในส่วนงานบริการลูกค้า ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการในการเรียกคิวเพื่อมารับบริการ ควรกดเรียกคิวต่อไปก่อนให้บริการเสร็จสิ้นกับผู้ให้บริการที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์ อาทิ ในระหว่างรอพิมพ์แบบฟอร์มส่งมอบให้ผู้ให้บริการที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้ผู้ให้บริการคิวต่อไปได้ทราบและลุกขึ้นจากเก้าอี้เดินมารับบริการที่เคาน์เตอร์ ซึ่งจะช่วยให้ไม่เสียเวลาในการรอคอยผู้ให้บริการลุกขึ้นและเดินมารับบริการยังเคาน์เตอร์ เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการใช้บริการและได้รับบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เช่นเดียวกันทุกครั้ง นอกจากนี้ในการการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ควรมีการกระจายการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกสบาย มีจุดให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นควรมีการกระจายการให้บริการ ไปตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งในส่วนของสาขาและจุดให้บริการตู้ถอนเงิน อัตโนมัติและตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย นอกจากนี้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ยังเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาโดยสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ธนาคารสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที (Quick response) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในการบริการ

3) กลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี(Innovation and Technology Development Strategy)

เครื่องมือและอุปกรณ์สถานที่ในการให้บริการสะอาดต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่องบริการต่างๆ มีป้ายบอกชัดเจนมีความพร้อมในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ แต่ละเคาน์เตอร์บริการต้องมีครบถ้วนพร้อมให้บริการ คอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมในการให้บริการ เครื่องพิมพ์แบบฟอร์ม เครื่องสแกนบาร์โค้ด เครื่องนับเงินแบบโปรยเงิน ส่วนเครื่องนับเงินแบบป้อนเงินควรใช้อย่างมาก 2 คนต่อ 1 เครื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถบริการได้โดยไม่ต้องลุกออกจากที่นั่ง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์สำนักงานครบถ้วนแต่ละเคาน์เตอร์ เอกสารที่ใช้ในการให้บริการครบถ้วนในแต่ละเคาน์เตอร์และเป็นแบบพิมพ์ที่ใช้งานได้สะดวก เช่น มีเอกสารสำเนาในตัว จัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน เคาน์เตอร์ให้บริการสามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้ครบถ้วนในแต่ละเคาน์เตอร์ โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีขั้นตอนในการให้บริการน้อย ระบบมีความเสถียรและรวดเร็วในการให้บริการ และนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

4) กลยุทธ์การบริการแบบมืออาชีพ (Professional Service Strategy)

กระบวนการให้บริการ คือการแบ่งเคาน์เตอร์การให้บริการตามประเภทของธุรกรรม โดยธุรกรรมที่ใช้ระยะเวลาในการทำน้อย ได้แก่บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการ ใช้บริการที่เคาน์เตอร์เดียวกัน นั่นคือ เคาน์เตอร์สูง ส่วนธุรกรรมที่ใช้ระยะเวลาในการทำมาก ได้แก่ บริการเปิดบัญชีเงินฝาก และบริการอื่นๆ ก็ให้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์เดียวกัน นั่นคือเคาน์เตอร์เตี้ย ซึ่งมีเก้าอี้นั่งรับบริการ โดยทุกเคาน์เตอร์พนักงานนั่งประจำครบทุกเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการ และในกรณีที่ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์สูง หรือใช้บริการฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก เมื่อเคาน์เตอร์เตี้ยว่างก็สามารถจะเรียกคิวของเคาน์เตอร์สูงมาให้บริการ โดยเคาน์เตอร์เตี้ยสามารถให้บริการได้เช่นเดียวกับเคาน์เตอร์สูง ทำให้สามารถระบายผู้ใช้บริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ก็สามารถจัดเคาน์เตอร์การให้บริการตามความเหมาะสม เช่น จัดช่องทางด่วนสำหรับรับชำระค่าสินค้าและบริการ ช่องทางฝาก-ถอนเงิน เป็นต้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทุกบริการของธนาคาร เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการให้บริการ ได้แก่

- 1) ควรศึกษาการเทียบเคียงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริการ
- 2) ควรศึกษาการเทียบเคียงคุณภาพการบริการของธนาคารโดยการเทียบเคียงบริการกับธุรกิจต่างประเภทกัน เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการ
- 3) ควรศึกษาความคาดหวังของผู้มาใช้บริการธนาคารที่เป็นเลิศในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กองบรรณาธิการวารสารการเงินการธนาคาร. (เมษายน, 2559). Bank of the year 2016. *วารสารการเงินการธนาคาร*, 34, 164-175.
- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). *คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ขวัญชนินทร์ แจก้า. (2559). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกกรณีศึกษา : ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเลย*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จักร กลางประพันธ์. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามุขตาหาร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง อําเภอสัตหิราจําหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิราภรณ์ พลสวัสดิ์. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สังกัดภาคคนครหลวง4*. การค้นคว้าอิสระการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณฤชา เผ่าหอม. (2557). *การปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนประชาอุทิศ(ทุ่งครุ)*. การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2544). *ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์กรยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด.
- ดุสิตี เกษมมงคล. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

- ธนาคารกรุงเทพ. (2559). *เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ*. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก:
<http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/AboutUs/CorporateProfile/Pages/default.aspx>
- ธนาคารกรุงเทพ. (2559). *รางวัลแห่งเกียรติยศ*. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก:
<http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/AboutUs/CorporateProfile/Awards/Pages/Default.aspx>
- ธนาคารกรุงไทย. (2559). *เกี่ยวกับ KTB*. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก:
<http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-vision-mission.aspx>
- ธนาคารกรุงไทย. (2559). *รางวัลและความสำเร็จ*. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก:
<http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-awards-achievements.aspx>.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2559). *เกี่ยวกับเรา*. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก :
<http://www.kasikornbank.com/TH/AboutUs/CompanyBackground/Pages/CompanyBackground.aspx>
- ธนาคารกสิกรไทย. (2559). *รางวัลเกียรติยศ*. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก :
<http://www.kasikornbank.com/th/aboutus/kbankachievement/Pages/KBankAchievement.aspx>.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2559). *เกี่ยวกับ SCB* . เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก:
<http://www.scb.co.th/th/about-scb>
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2559). *รางวัลและการจัดอันดับ*. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก:
<http://www.scb.co.th/th/about-scb/awards-ranking>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม*. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน 2558, เข้าถึงได้จาก : http://www.baac.or.th/content-about.php?content_group_sub=0003
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2559). *สมัครงาน*. เข้าถึงเมื่อ 23 มกราคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th/file-upload/013296-3-%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%2015012559.pdf>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *โครงสร้างระบบการเงินไทย*. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน 2558, เข้าถึงได้จาก : <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Documents/financialstructure.pdf>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *สถิติสถาบันการเงิน*. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน 2558, เข้าถึงได้จาก: <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=781&language=th>.

- นพพร สะไบบาง. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้*. ปัญญาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- บุญดี บุญญาภิขและกมลวรรณ ศิริพานิช. (2548). *Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด
- บุรุษย์ ศิริมหาสาร. (2548). การจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ Best Practice. *วารสารข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*, 25(3), หน้า 43-51.
- เบญจพร ฉีดอิม. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของลูกค้าต่อศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี
- ประชาชาติธุรกิจ. (2559). *4 ธนาคารชั้นนำของไทย เสนอทางเลือกใหม่เพื่อเพิ่มความมั่นใจลูกค้าอแบงกิ้ง ด้วยบริการแฮนด์คอลล*. เข้าถึงเมื่อ 25 พฤษภาคม 2559, เข้าถึงได้จาก : http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1288174825
- พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสถ. (2542). *วัดรอยเท้าช้าง Benchmarking*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท พีระเซล แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
- ภัทรา มหามงคล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคล ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ
- วีระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร จำกัด.
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (2559). *สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs)*. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก : <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/finservices/Pages/SFIs.aspx>
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (2559). *สถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย* เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก : <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/finservices/Pages/FinUnderBOT.aspx>
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2558). *Best Practices*. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2558, เข้าถึงได้จาก : http://www2.ftpi.or.th/th/knwinf_best.htm

- สมร็ก พบวันดี. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโยธธ จังหวัดยโสธร*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ
- สวรรณยา เวสประชุม. (2557). *ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ
- สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2558). *รายงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. เข้าถึงเมื่อ 25 มกราคม 2558, เข้าถึงได้จาก :http://surat.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=112:2014-06-13-06-54-39&catid=102&Itemid=507
- อเนก ศุภธนาเศรษฐ์. (2549). *ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, สมุทรปราการ
- อัจฉรา ชูกำลัง. (2548). *การพัฒนาคุณภาพงานผู้ป่วยนอกโดยการเทียบรอย ศึกษากรณีโรงพยาบาลกะบง จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. *เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ*. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 17, 17-29
- Ajelabi, I., & Tang, Y. (2010). The adoption of benchmarking principles for project management performance improvement. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Techniques*, 1(2), 1-8.
- Appleton, J. V. (1995). Analyzing qualitative interview data: addressing issues of validity and reliability. *Journal of Advanced Nursing*, 22, 993-997.
- Arasli, H., Mehtap-Smadi, S., & Turan Katircioglu, S. (2005). Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(1), 41-56.
- Atkin, B., & Brooks, A. (2009). *Total facilities management* (3rd ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Bateson, J. E., & Hoffman, K. D. (1997). *Essentials of services marketing*.
- Bhutta, K. S., & Huq, F. (1999). Benchmarking-best practices: an integrated approach. *Benchmarking: An International Journal*, 6(3), 254-268.
- Camp, R. C. (1993). A Bible for Benchmarking, by Xerox. *Financial Executive*, (July/August), 23-27

- Camp, R. C. (1989). Benchmarking-The Search for Best Practices that Lead to Superior Performance. *Quality Progress*, 22(2), 70-75.
- Codling, B. S. (1998). Benchgrafting: a model for successful implementation of the conclusions of benchmarking studies. *Benchmarking for Quality Management & Technology*, 5(3), 158-164.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*, Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Elmuti, D., & Kathawala, Y. (1997). An overview of benchmarking process: a tool for continuous improvement and competitive advantage. *Benchmarking for Quality Management & Technology*, 4(4), 229-243.
- Evans, A. (1994). *Benchmarking : Taking Your Organization Towards Best Practice*. The Business Library. Melbourne.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: concepts and models. *International journal of quality & reliability management*, 11(9), 43-66.
- Greengard, S. (1995). Discover best practices through benchmarking. *Personnel journal*.
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept-a mistake?. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152.
- Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International journal of service industry management*, 6(5), 53-71.
- Krishnamurthy, R., SivaKumar, M. A. K., & Sellamuthu, P. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction: Application of SERVQUAL model. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 117.
- Kumar, M., Tat Kee, F., & Charles, V. (2010). Comparative evaluation of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in modified SERVQUAL model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(3), 351-377.
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking. *Journal of services marketing*, 14(3), 244-271.
- Lloyd-Walker, B., & Ping Cheung, Y. (1998). IT to support service quality excellence in the Australian banking industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 8(5), 350-358.

- Martin, W.B. (1995). *Quality customer service for front line staff*. Menlo Park, CA: Crisp.
- Mason, M. (2010). Sample size and saturation in PhD studies using qualitative interviews. In *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 11(3).
- Mitra Debnath, R., & Shankar, R. (2008). Benchmarking telecommunication service in India: an application of data envelopment analysis. *Benchmarking: An International Journal*, 15(5), 584-598.
- Oliva, T. A., Oliver, R. L., & MacMillan, I. C. (1992). A catastrophe model for developing service satisfaction strategies. *The Journal of Marketing*, 83-95.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pulat, B. M. (1994). Benchmarking is more than organized tourism. *Industrial Engineering*, 26(3), 22-23.
- Robere, P. J. (2000). *Benchmarking: A system approach for continual improvement*. Bangkok : Durakitbundit University press.
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21-32.
- Rust, R. T., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1996). *Service marketing*. HarperCollins.
- Seyanont, A. (2007). A comparative study of the service quality of casual dining restaurants in Phuket: Perspective of Thai and international customers (Doctoral dissertation, Oklahoma State University).
- Spendolini, M. J. (1992). The benchmarking process. *Compensation & Benefits Review*, 24(5), 21-29.
- Tahir, I. M., & Abubakar, N. (2007). Service quality gap and customers satisfactions of commercial banks in Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 3(4), 327-336.
- Wakefield, R. L. (2001). Service quality. *The CPA Journal*, 71(8), 58.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering service quality: Balancing customer perceptions and expectations. *New York: The Free Press*, 4.

ภาคผนวก ก ตัวชี้วัด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อต้องการพัฒนาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มุ่งเน้นปรับปรุงในส่วนงานบริการลูกค้า(Teller) ซึ่งเลือกบริการหลักในส่วนงานดังกล่าว 4 บริการ ได้แก่ 1.บริการรับฝาก-ถอนเงิน 2. บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ 3. บริการโอนเงิน 4. บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยเลือกเครื่องมือการเทียบเคียง (Benchmarking) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาปรับปรุงบริการ ซึ่งเลือกคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ได้แก่ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย ในการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการดังกล่าวมีการกำหนดตัวชี้วัดของการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ซึ่งประกอบไปด้วย 5 มิติ ประกอบด้วย รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ในการชี้วัดคุณภาพการให้บริการของบริการทั้ง 4 บริการของธนาคาร จากนั้นนำผลจากการเทียบเคียงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงแนวปฏิบัติการให้บริการที่เป็นเลิศ ในแต่ละกระบวนการให้บริการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงการให้บริการของธนาคารต่อไป โดยกำหนดตัวชี้วัดของการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยนำ SERVQUAL Model มาประยุกต์ใช้ดังนี้

ตารางที่ 7 ตัวชี้วัดการใช้ SERVQUAL Model กับบริการให้บริการของธนาคาร

รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible)	ตัวชี้วัด
- บริการรับฝาก-ถอนเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอ 2) จำนวนบุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอ 3) สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย 4) มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ 5) จุด /ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 6) การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ 7) ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ 8) ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการ 9) เอกสารการฝาก-ถอน มีความสะดวกในการใช้บริการ 10) เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) (ต่อ)	ตัวชี้วัด
- บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภท ต่างๆ	<ol style="list-style-type: none"> 1) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอ 2) จำนวนบุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอ 3) สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย 4) มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ 5) จุด /ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 6) การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ 7) ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ 8) ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการ 9) เอกสารการเปิดบัญชี มีความสะดวกในการใช้บริการ 10) เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- บริการโอนเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอ 2) จำนวนบุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอ 3) สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย 4) มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ 5) จุด /ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 6) การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ 7) ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ 8) ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการ 9) เอกสารการโอนเงิน มีความสะดวกในการใช้บริการ 10) เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอ 2) จำนวนบุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอ 3) สถานที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย 4) มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ 5) จุด /ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 6) การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ 7) ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์

รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible)(ต่อ)	ตัวชี้วัด
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ (ต่อ)	8) ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการ 9) เอกสารการชำระค่าสินค้าและบริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ 10) เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability)	ตัวชี้วัด
- บริการรับฝาก-ถอนเงิน	1) บริการฝาก-ถอนเงินทุกครั้งถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด 2) บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการ 3) บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า 4) มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ 5) แบบฟอร์มฝาก-ถอนมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับ
- บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ	1) บริการเปิดบัญชีทุกครั้งถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำไม่มีข้อผิดพลาด 2) บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการ 3) บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า 4) มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ 5) แบบฟอร์มการเปิดบัญชีมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับ 6) เอกสารประกอบการเปิดบัญชีเหมาะสม
- บริการโอนเงิน	1) บริการโอนเงินทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด 2) บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการ 3) บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า 4) มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ 5) แบบฟอร์มการโอนเงินมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	1) บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด 2) บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการ 3) บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า 4) มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ 5) แบบฟอร์มชำระค่าสินค้าและบริการมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	ตัวชี้วัด
- บริการรับฝาก-ถอนเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1) ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงที 2) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย 3) มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ 4) มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง 5) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ
- บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภท ต่างๆ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงที 2) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย 3) มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ 4) มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง 5) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ
- บริการโอนเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1) ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงที 2) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย 3) มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ 4) มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง 5) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงที 2) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย 3) มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ 4) มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง 5) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ
การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance)	ตัวชี้วัด
- บริการรับฝาก-ถอนเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความพร้อมของพนักงานต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้า 2) ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ 3) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ 4) พนักงานมีความรู้ มีกิริยา ท่าทาง มารยาทที่ดีในการให้บริการ อย่างเป็นมืออาชีพ 5) แจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีความจำเป็นที่ทำให้ธุรกรรมล่าช้า 6) ความสามารถในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ

การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance)(ต่อ)	ตัวชี้วัด
- บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ	1) ความพร้อมของพนักงานต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้า 2) ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ 3) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ 4) พนักงานมีความรู้ มีกิริยา ท่าทาง มารยาทที่ดีในการให้บริการ อย่างเป็นมืออาชีพ 5) แจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีความจำเป็นที่ทำให้ธุรกรรมล่าช้า 6) ความสามารถในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ
- บริการโอนเงิน	1) ความพร้อมของพนักงานต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้า 2) ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ 3) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ 4) พนักงานมีความรู้ มีกิริยา ท่าทาง มารยาทที่ดีในการให้บริการ อย่างเป็นมืออาชีพ 5) แจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีความจำเป็นที่ทำให้ธุรกรรมล่าช้า 6) ความสามารถในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	1) ความพร้อมของพนักงานต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้า 2) สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ 3) ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ 4) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ 5) มีกิริยา ท่าทาง มารยาทที่ดีในการให้บริการ 6) พนักงานมีความรู้ มีมารยาท เป็นมืออาชีพ 7) แจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีความจำเป็นที่ทำให้ธุรกรรมล่าช้า 8) ความสามารถในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ตัวชี้วัด
- บริการรับฝาก-ถอนเงิน	1) พนักงานมีจิตบริการ 2) บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง 3) ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง 4) มีการบริการหลังการขาย เช่น การจัดส่งเอกสาร ไปรษณีย์

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ตัวชี้วัด
- บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ	1) พนักงานมีจิตบริการ 2) บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง 3) ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง 4) มีการบริการหลังการขาย เช่น การจัดส่งเอกสาร ใบเสร็จ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	1) พนักงานมีจิตบริการ 2) บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง 3) ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง 4) มีการบริการหลังการขาย เช่น การจัดส่งเอกสาร ใบเสร็จ

ภาคผนวก ข รูปแบบคำถาม

ตารางที่ 8 รูปแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับผู้ให้บริการ

บริการ	ด้าน	คำถาม
บริการรับฝาก-ถอนเงิน	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการรับฝาก-ถอนเงินมีขั้นตอนอย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการรับฝาก-ถอนเงินเป็นอย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร - ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการให้บริการมีความชัดเจนหรือไม่อย่างไร - เอกสารการฝาก-ถอน มีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> - บริการฝาก-ถอนเงินทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง - ระยะเวลาในการให้บริการมีการกำหนดไว้ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร และในการให้บริการสามารถทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มฝาก-ถอนมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
	การสร้างความมั่นใจในบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาลูกค้าในการรับบริการอย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร มีการอบรมพนักงานหรือไม่ อย่างไร
	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการให้บริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไร - มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไร
บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ มีขั้นตอนอย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ เป็นอย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร - ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการให้บริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ มีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> - บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ ทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง - ระยะเวลาในการให้บริการมีการกำหนดไว้ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร และในการให้บริการสามารถทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ มีคุณภาพชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไร
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
การสร้างความมั่นใจในบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าในการรับบริการอย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร มีการอบรมพนักงานหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการให้บริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ แต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไร - มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไร
การโอนเงิน	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการโอนเงินมีขั้นตอนอย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการโอนเงิน เป็นอย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร - ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการให้บริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการโอนเงินมีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - บริการโอนเงินทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง - ระยะเวลาในการให้บริการมีการกำหนดไว้ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร และในการให้บริการสามารถทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มโอนเงิน มีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไร
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
การสร้างความมั่นใจในบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาลูกค้าในการรับบริการอย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร มีการอบรมพนักงานหรือไม่ อย่างไร
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า		<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการให้บริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไร - มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไร
การรับชำระสินค้าและบริการ	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการรับชำระสินค้าและบริการ มีขั้นตอนอย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการรับชำระสินค้าและบริการเป็นอย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการให้บริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการรับชำระสินค้าและบริการ มีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - บริการรับชำระสินค้าและบริการทุกครั้งมีความถูกต้องรวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง - ระยะเวลาในการให้บริการมีการกำหนดไว้ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร และในการให้บริการสามารถทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มรับชำระสินค้าและบริการมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไร
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
	การสร้างความมั่นใจในบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าในการรับบริการอย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร มีการอบรมพนักงานหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการให้บริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ แต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ อย่างไร - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไร - มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 9 รูปแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับผู้รับบริการ

บริการ	ด้าน	คำถาม
บริการรับฝาก-ถอนเงิน	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการรับฝาก-ถอนเงินมีขั้นตอนอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการรับฝาก-ถอนเงิน เป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการรับบริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการฝาก-ถอนเงิน มีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> - บริการฝาก-ถอนเงินทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ระยะเวลาในการรับบริการและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<p>และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ในการรับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มฝาก-ถอนมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการรับบริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
	การสร้างความมั่นใจในบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาในการรับบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการรับบริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหาตามความต้องการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		- มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
บริการ เปิดบัญชี เงินฝาก ประเภท ต่างๆ	รูปลักษณะทาง กายภาพ	- กระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ มีขั้นตอนอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ เป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการรับบริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ มีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	ความน่าเชื่อถือ ของการให้บริการ	- บริการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ ทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการรับบริการและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ในการรับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ มีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการรับบริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าว มีอะไรบ้าง
การสร้างความมั่นใจในบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาในการรับบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า		<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการรับบริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหตามความต้องการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
การโอนเงิน	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการการโอนเงินมีขั้นตอนอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการการโอนเงินเป็นอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการรับบริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการโอนเงินมีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - บริการโอนเงินทุกครั้งมีความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการรับบริการและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ในการรับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มการโอนเงินมีคุณภาพ ชัดเจนสั้นกระชับหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการรับบริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าว มีอะไรบ้าง
	การสร้างความมั่นใจในบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาในการรับบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการรับบริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหาตามความต้องการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
การรับชำระสินค้าและบริการ	รูปลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการการรับชำระสินค้าและบริการมีขั้นตอนอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จุดเด่นของธนาคารในกระบวนการการรับชำระสินค้าและบริการ เป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - จำนวนพนักงานบริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - สถานที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นอย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ป้ายบอกประเภทการรับบริการมีความชัดเจนหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารการรับชำระสินค้าและบริการมีความสะดวกในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> - บริการรับชำระสินค้าและบริการทุกครั้งมีความถูกต้องรวดเร็ว แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - เอกสารที่ใช้ประกอบมีอะไรบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการรับบริการและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ในการรับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - แบบฟอร์มการรับชำระสินค้าและบริการมีคุณภาพ ชัดเจน สั้นกระชับหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการมีวิธีการใดบ้าง และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ตอบสนองด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และทันท่วงทีหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - มีการกระจายการรับบริการไปอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร - ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการดังกล่าว มีอะไรบ้าง
	การสร้างความมั่นใจในบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความพร้อมแก้ไขปัญหาในการรับบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ในกรณีเกิดเหตุผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขและแจ้งลูกค้าทราบหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - พนักงานมีความรู้ มีความเป็นมืออาชีพอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร
	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกล่าวคำทักทาย ในการรับบริการทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - บริการตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร และมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร - ให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ไขปัญหาตามความต้องการหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

บริการ	ด้าน	คำถาม
		<ul style="list-style-type: none">- มีการบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร- มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไรและมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

