

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การพัฒนายุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก

ชื่อนักศึกษา

นางสาวอุมาพร ปานรัตน์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์สงวน ช่างฉัตร

รองศาสตราจารย์บุญรักษ์ ตันต์เจริญรัตน์

ดร.จิรพงษ์ มะปะวงค์

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน กำหนดยุทธศาสตร์ และศึกษา
ผลการใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยวิธีวิจัย
เชิงพัฒนา (Development Research)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ธนาคารมีวิสัยทัศน์ "ปักแผนเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง" พันธกิจ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจ
ให้มีมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่องด้วยความรอบคอบระมัดระวัง เพื่อดำรงสถานะทางการเงินให้มีความมั่นคงใน
ระยะยาว พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการที่มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ
แก่ลูกค้า เพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคลให้มีความรอบรู้เชี่ยวชาญในการทำงานและสอดคล้องกับสถานการณ์

2. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ
ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง

3. พัฒนายุทธศาสตร์จัดโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) เรื่อง การให้บริการ ตามกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของ 6 ซิกม่า ผลการใช้ยุทธศาสตร์
เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการด้านศักยภาพของพนักงานบริการหลังเสริมสร้างศักยภาพ ในภาพรวม
ผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนามีความคิดเห็นในระดับมาก

4. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร หลังการเสริมสร้างศักยภาพ
ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมาก

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
พนักงานธนาคาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่า
ก่อนการให้บริการและหลังการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา

ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

Title A DEVELOPMENT OF A STRATEGY FOR ENHANCEMENT OF EMPLOYEE'S POTENTIAL THAT AFFECT CUSTOMERS' SATISFACTION : A CASE STUDY OF BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED, AKATOSAROT PHITSANULOK ROAD SUB BRANCH

Author Miss.U-maphon Panrat

Advisors Associate Professor Sanguan Changchat
Associate Professor Boonrak Tancharoenrat
Dr.Jeerapong Mapawong

The purpose of this research was to study the demographic data, establish the strategy, and evaluate the application of strategies to improve the services of the employees which could affect customers' satisfaction.

The findings show that:

1. The bank's vision was "Solidity and Friendly Service". The mission focused on running the value-added business with high level of care in order to secure long-term financial security, developing the financial products, responding to the customers' needs, and increasing satisfaction with state-of-the-art technology. At the same time it also enhanced human resources who showed competence in their work in response to the situation.

2. The perception of the customers towards the service of the personnel of the Bank before the application of the strategy was at a medium level.

3. The Six Sigma Methodology for quality improvement process was used to increase the employee's potential. In general the employees' perception of their potential after the potential enhancement program was at a high level.

4. The positive perception of the customers towards the service of the employees of the Bank of Ayudhya Public Company Limited after the enhancement of the employees' potential on their service and their public relation to customers were at a high level.

5. The comparison of the measured levels of customers' satisfaction before and after the potential enhancement program for the employees of the Bank (on the personality, services and public relations) showed a statistical significance at $P=.05$.

Department Master of Arts
Field of Study Development Strategy
Academic Year 2007

Student's Signature.....*U-maphon*

Advisor's Signature.....*Sanguan Changchat*

Co-Advisor's Signature.....*Boonrak*

Co-Advisor's Signature.....*J. Jeerapong*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์สงวน ช้างฉัตร ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์บุญฤทธิ์ ตันต์เจริญรัตน์ และ ดร.จิรพงษ์ มะปะวงศ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการ และพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกภาพตรฐ พิษณุโลก ที่ให้การสนับสนุนและอนุเคราะห์สละเวลาในการเข้ารับ การเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ตามโครงการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกภาพตรฐ พิษณุโลก

ขอขอบคุณลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย ถนนเอกภาพตรฐ พิษณุโลก ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร เพื่อผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลที่ได้รับนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ของธนาคารต่อไป

ความดีและประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญู กตเวทิตาแก่บุพการี และครอบครัวปานรัตน์ ซึ่งได้ให้กำลังใจ สนับสนุนและช่วยเหลือ มาโดยตลอด พร้อมทั้งผู้เกี่ยวข้อง และขอมอบเป็นสักการะคุณแก่คณาจารย์ทุกท่านทั้งในอดีต และปัจจุบัน ที่จัดทำหนังสือไว้เพื่อศึกษาค้นคว้า เพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

คุณประโยชน์ที่พึงได้จากการวิจัยฉบับนี้ ขอมอบให้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และท่านที่พึงประสงค์จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

อุมาพร ปานรัตน์