

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจก่อน การพัฒนา					ระดับความพึงพอใจหลัง การพัฒนา				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า										
17. อำนาจความสะดวกนอกเหนือจากงานในหน้าที่หลัก										
18. แนะนำการใช้วัสดุอุปกรณ์ของธนาคารให้กับลูกค้า										
19. กล่าวทักทายลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส										
20. กล่าวขอบคุณลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส										
21. กล่าวทักทายลูกค้าเมื่อพบลูกค้านอกธนาคาร										
22. จัดลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรม										
23. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก ข
โครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
Pibulsongkram Rajabhat University

โครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)
สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก
เรื่อง การให้บริการ

หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ธุรกิจบริการได้เห็นประโยชน์ความสำคัญของการบริการที่ดี ได้มีจิตสำนึก และมีทัศนคติที่จะสร้างคุณภาพและพัฒนาการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเชื่อมั่น อีกทั้งสามารถแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทุกรูปแบบที่จะรักษาลูกค้าเก่า สร้างลูกค้าใหม่เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจของธนาคาร และกลยุทธ์ที่สำคัญในธุรกิจธนาคารคือ การบริการ

ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจธนาคาร พนักงานจะต้องเข้าใจตรงกันว่า ลูกค้าคือหัวใจสำคัญของธนาคาร ธนาคารจะยืนหยัดอยู่ได้และมีผลกำไรก็ต่อเมื่อมีลูกค้าหรือมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการเข้ามาใช้บริการธนาคารนั้น ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวกสบาย จากอาคารสถานที่ และตัวบุคคลากร ประการสำคัญที่จะละลายไปไม่ได้ก็คือ ศักยภาพของพนักงานบริการ ที่จะเป็นยุทธวิธีที่จะครองใจผู้ใช้บริการไปตลอดกาล

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานธนาคารจึงได้ทำโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก ให้มีทักษะและเทคนิคการให้บริการตามรูปแบบการพัฒนาการให้บริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และสอดคล้องกับคำขวัญของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปีกแผ่นเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง และยังเป็นการฝึกพนักงานให้นำความรู้ในการให้บริการลูกค้าที่ได้รับไปพัฒนาตนเองให้สามารถเป็นพนักงานบริการที่ดีมีศักยภาพ และสร้างผลกำไรให้บรรลุเป้าหมายของสาขาและธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ เพื่อสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการให้บริการในสถานการณ์ต่างๆ อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่

ระยะเวลาในการพัฒนา

ในการประชุมพัฒนาครั้งนี้จะใช้เวลา 5 วัน หลังเลิกงาน วันละ 2 ชั่วโมง โดยเริ่มในวันที่ 9 - 13 มกราคม 2549

วิธีการพัฒนา

การบรรยาย ฝึกปฏิบัติ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ระยะเวลา/สถานที่ในการพัฒนา

วันที่ 9 มกราคม 2549 ถึง วันที่ 13 มกราคม 2549 ณ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถู พิษณุโลก

ผู้เข้าร่วมการพัฒนา

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถู พิษณุโลก จำนวน 7 คน

ประธาน

ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถู พิษณุโลก

วิธีการดำเนินการ

1. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ
2. แจ้งพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถู พิษณุโลก เกี่ยวกับกำหนดการในการพัฒนา
3. จัดเตรียมเอกสารในกาพัฒนา
4. ดำเนินการพัฒนา ตามขั้นตอนต่อไปนี้

วันจันทร์ที่ 9 มกราคม 2549

เวลา 17.30 – 19.30น.

ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางการให้บริการของพนักงานสาขา

วิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการของพนักงานสาขา

วันอังคารที่ 10 มกราคม 2549

- เวลา 17.30 – 19.30น. # พัฒนาด้านบุคลิกภาพให้กับพนักงานตามแนวทางของ จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส ในเรื่อง
- การแต่งกายให้มั่นใจและดูดี
 - การปั้นสีหน้าและแววตาที่สร้างสัมพันธภาพ
 - การเคลื่อนไหวในอิริยาบถที่สง่างาม

วันพุธที่ 11 มกราคม 2549

- เวลา 17.030 – 19.30น. # พัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขา ในเรื่อง
- มาตรฐานการให้บริการของธนาคาร
 - ศักยภาพการให้บริการตามมาตรฐานของธนาคาร
 - เทคนิคการให้บริการลูกค้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ

วันพฤหัสบดีที่ 12 มกราคม 2549

- เวลา 17.30 – 19.30น. # ทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้า ในเรื่อง
- ทักษะในการติดต่อประสานงานกับลูกค้า
 - การสร้างทัศนคติในการบริการลูกค้า
 - การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า

วันศุกร์ที่ 13 มกราคม 2549

- เวลา 17.30 – 19.30น. # การให้บริการลูกค้า ในสถานการณ์ต่าง ๆ
- การให้บริการลูกค้านอกเวลางาน
 - การสนทนากับลูกค้านอกเหนือจากเวลางาน
 - การให้ความสนใจกับลูกค้านอกเวลางาน

5. สรุป และปิดการประชุมสัมมนา

6. ประเมินผล หลังจากประชุมสัมมนา 1 เดือน คือวันที่ 6-11 กุมภาพันธ์ 2549

ผู้ดำเนินโครงการ

นางสาวอุมาพร ปานรัตน์

ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวปวีณา เอื้ออริยกุล

เห็นชอบโครงการ

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก
เข้าร่วมพัฒนาศักยภาพตามโครงการ การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) มีใจรักในงานบริการและเห็นความสำคัญของงานบริการ และเป็นไปตามคำขวัญของธนาคาร ที่ว่าด้วย ปึกแผ่น เป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง
2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ได้มีแนวทางในการให้บริการลูกค้า ตามสภาวะการณ์ต่างๆ
3. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในธนาคารได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และกลับเข้ามาใช้บริการมากขึ้น
4. ได้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

การประเมินผล

โดยใช้แบบประเมินในภาพรวมของการจัดการประชุมสัมมนา

ผู้เสนอโครงการ	น.ส.อุมาพร	ปานรัตน์	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
ผู้เห็นชอบโครงการ	นางสุธาทิพย์	บุญคง	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
ผู้อนุมัติโครงการ	น.ส.ปวีณา	เอื้ออริยกุล	ผู้จัดการสาขา
ผู้ดำเนินการตามโครงการ	พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย ถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก		

ภาคผนวก ค
แบบประเมินผลโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถู
พิษณุโลก เรื่อง การให้บริการ

แบบประเมินผลโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก
เรื่อง การให้บริการ

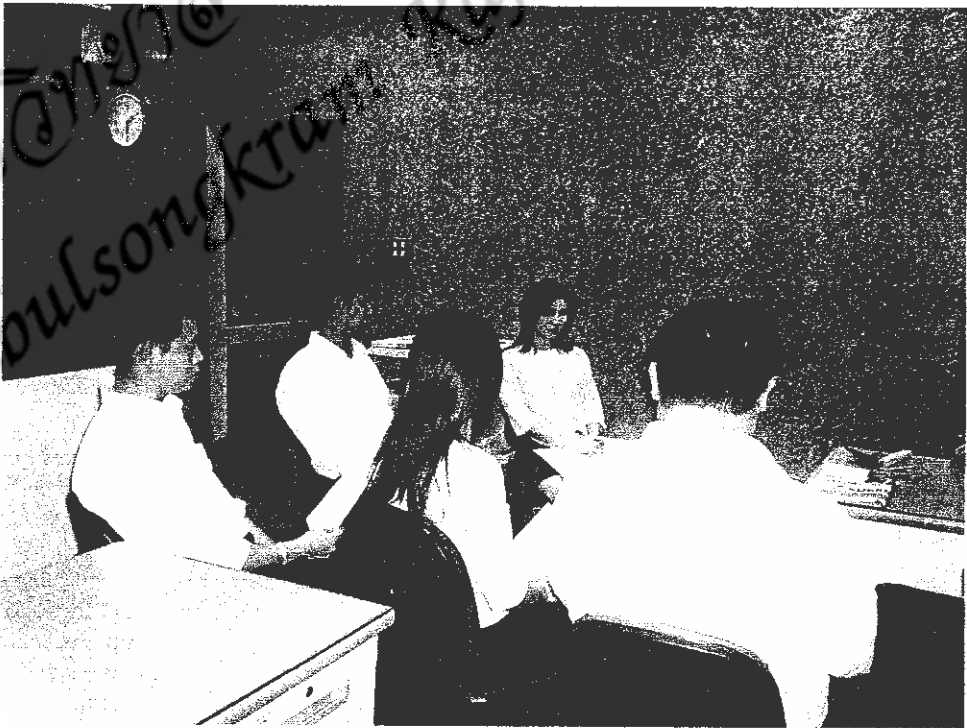
(วันที่ 9 - 13 มกราคม 2550)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องระดับการพัฒนาตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งผลการประเมิน ที่ได้จะนำไปใช้
ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านไม่ว่าในกรณีใดๆ

รายการประเมิน	ระดับการพัฒนา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. เนื้อหาที่กำหนดไว้ในการพัฒนาครั้งนี้มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพ					
2. ผลที่ได้จากการพัฒนาครั้งนี้ในแต่ละหัวข้อมีประโยชน์ต่อการพัฒนาด้าน 2.1 ด้านบุคลิกภาพ 2.2 ด้านการให้บริการ 2.3 ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า					
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาศักยภาพมีความเหมาะสม					
4. ระยะเวลาในการพัฒนาศักยภาพมีความเหมาะสม					
5. ความพอใจในการร่วมพัฒนาศักยภาพมีความเหมาะสม					

ภาคผนวก ง
ภาพประกอบโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Pibulsongkram Rajabhat University



ภาพการเข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคาร

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือและเก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
Pibulsongkram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๓๘ ๒๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๒๕๐ ชุด

ด้วย นางสาวอุมาพร ปานรัตน์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ ๒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพพนักงานบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก โดยมี รองศาสตราจารย์ สงวน ช้างฉัตร รองศาสตราจารย์บุญรักษ์ ตันท์เจริญรัตน์ และ ดร.จิรพงษ์ มะพะวงค์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นักศึกษาจะต้องเข้าเก็บข้อมูลจากสถานที่จริง

ดังนั้น สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นักศึกษาผู้นี้ได้เข้าเก็บข้อมูลที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก ในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุมพต ขำวีระ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๕๕๒๕-๘๕๘๔ ต่อ ๓๒๘ , ๐-๕๕๒๔-๑๓๑๑

โทรสาร. ๐-๕๕๒๔-๑๓๑๑

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวอุมมาพร ปานรัตน์
เกิดเมื่อ 3 พฤษภาคม 2517
สถานที่เกิด ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ที่อยู่ 29/5 ซอย 5 ถนนพญาเสือ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่งหน้าที่ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ 4 (CSR)
Customer service Representative 4
สถานที่ทำงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพิษณุโลก
275/1 ถนนพิชัยสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก 65000
โทร.055-221238 , 055-302599

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2530 มัธยมศึกษาปีที่ 3 (วิทย์-พาณิชย)
โรงเรียนพิษณุโลกศึกษา พิษณุโลก

พ.ศ. 2533 มัธยมศึกษาปีที่ 6 (วิทย์-คณิต)
โรงเรียนพิษณุโลกศึกษา พิษณุโลก

พ.ศ. 2539 บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร)
มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่

พ.ศ. 2550 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา)
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก