

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	การปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาวกรรณิการ์ อ่วมเกิด
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.มณิสรา บารมีชัย
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

จากการวิเคราะห์ปัญหากรณีศึกษาของ บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 สาขาบริเวณใกล้เคียงทำให้พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อลดกระบวนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแก่ลูกค้า และจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งในส่วนของต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วย ซึ่งปัญหาหลักของงานบริการธุรกิจสาขาที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะช่วงต้นเดือนและปลายเดือนที่มีจำนวนลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากกว่าปกติ และการจัดระบบการเข้ารับบริการของลูกค้า บางครั้งลูกค้าไม่พอใจในการรอคิวเป็นระยะเวลานานทำให้ลูกค้าไปใช้สถาบันการเงินอื่น

วัตถุประสงค์ของการทำกรณีศึกษาครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาแนวทางในการลดระยะเวลาในการรอคอยของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการถ่ายโอนลูกค้าจาก High Counter ไปสู่ Low Counter เพื่อศึกษาในการลดกระบวนการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ผลการศึกษาในการจำลองสถานการณ์จากทางเลือกทั้งหมดสรุปได้ว่าทางเลือกที่เหมาะสมของแต่ละสาขา ดังนี้

สาขา A ใช้ทางเลือกการหมุนเวียนพนักงานในช่วง PEAK ของสาขา A โดยการหมุนเวียนพนักงานในช่วง PEAK จากสาขา A ไปสาขา B แผนก High 1 คน

สาขา B ใช้ทางเลือกการหมุนเวียนพนักงานในช่วง PEAK ของสาขา B โดยการหมุนเวียนพนักงานในช่วง PEAK จากสาขา A ไปสาขา B แผนก High 1 คน

สาขา C ใช้ทางเลือกขอพนักงานจากสำนักงานเขตมาช่วยงานสาขา C โดยการขอพนักงาน แผนก High 1 คน จากสำนักงานเขตมาช่วยงานสาขา C ในช่วง PEAK

จากทางเลือกน่าจะเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดเนื่องจากสามารถลดระยะเวลาการรอคอยที่เกิดขึ้นได้และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งพิจารณาจาก เวลาในการรอคอยของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการลดลง จำนวนลูกค้าที่อยู่ในแถวคอยลดลง และเปอร์เซ็นต์สัดส่วนการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้นและสามารถรองรับบริการลูกค้าที่เข้ามาได้ในปริมาณที่เพิ่มขึ้น และสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ในสาขาอื่นต่อไป

จากการนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ การปรับระบบคิวให้เหมาะสมจากเดิมเป็นการแยกคิวมาเป็นแชร์คิวร่วมกัน การปรับจำนวนพนักงานให้เหมาะสมในแต่ละสาขา และการปรับเวลาในการพักของพนักงานให้เหมาะสม เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการและปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ลูกค้าลดเวลาในการรอคอยในการใช้บริการ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและสร้างความพอใจให้กับผู้ที่ใช้บริการ ทำให้ลูกค้ามีความรู้ในการเลือกใช้บริการจากเครื่องอัตโนมัติและเทคโนโลยีจากธนาคาร และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน โดยการศึกษาแนวทางในการลดระยะเวลาในการรอคอยของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารและการศึกษาแนวทางในการลดกระบวนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ