

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาวมณีรัตน์ กวินรัตน์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สวณีย์ มานิตย์ชนินทร์
ปีการศึกษา	2548

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา สาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นภายในองค์กร รวมถึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร การศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายงานต่างๆ ประกอบกับการสัมภาษณ์บุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทราบถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น คือ ปัญหาด้านการให้บริการ ที่ธนาคารไม่ให้ความสำคัญกับการให้บริการเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ธนาคารขาดการทบทวนขั้นตอนในการให้บริการ และจำนวนสาขาของธนาคารที่มีให้บริการน้อย และปัญหาด้านบุคลากร ที่ธนาคารขาดการพัฒนาทักษะพนักงานทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขปัญหาคือประกอบด้วยกลยุทธ์ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนากระบวนการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย การเพิ่มและพัฒนาช่องทางการจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และการมุ่งพัฒนา คุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งจากปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ บาลานซ์ สกอร์คาร์ต (Balance Scorecard) ใช้เป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ โดยการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานและการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านนวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อทำให้เกิดความชัดเจนและมีรูปธรรมในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การบริการ และบุคลากรขององค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น