



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference**แนวทางแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับบริการของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราด
ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับอย่างถูกต้อง**

Solutions to Customer Complaints about Krungthai Bank's Product Service in Trat Province,
in Accordance with the Bank's Regulations or the Institute's Rules that are Correctly Regulated

สุดารัตน์ ตุงควาร (Sudarat Tungkawarn)¹ ศุภสันต์ ปรีดาวิภาต (Supasan Predawipart)²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษานำร่องเกี่ยวกับปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับบริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราด ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับอย่างถูกต้อง เนื่องจากปัจจุบันพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมของการขายของพนักงานที่มีผลทำให้ลูกค้าร้องเรียนนั้นคือ การที่พนักงานขายแบบไม่ถูกวิธี ซึ่งแจ้งรายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสาระสำคัญไม่ชัดเจน และการเสนอขายโดยบอกเฉพาะข้อดี ยัดเยียดผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีความจำเป็น ไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการหรือธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบ ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของ และได้รับข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างพนักงานกรุงไทยและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 200 คนและการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุน เครื่องมือที่การศึกษาคือ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละปัญหาดังกล่าวทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เน้นให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ผู้บริการทางการเงินมีการจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมโดยประกาศนโยบายกำกับดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรม หรือ Market Conduct ภายใต้แนวคิดการได้รับการบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการทางการเงิน การศึกษาพบว่า จากแบบสอบถามปัจจุบันพนักงานสาขา แสตนดั่งและสาขาในจังหวัดตราด มีการอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน มีแนะนำตัวก่อนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทุกครั้ง มีการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างตรงไปตรงมาที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการการสร้างระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่จะทำให้มั่นใจว่าปัญหาของลูกค้า จะได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้และการเตือนภัยทางการเงินแก่ประชาชน และการแก้ปัญหาการบังคับขายประกัน ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถไปใช้บริการที่สาขาด้วยความสบายใจมากขึ้น และจำนวนปัญหาลดลงชัดเจน

คำสำคัญ คำร้องเรียน การให้บริการลูกค้าที่ไม่เป็นธรรม ขาดความรับผิดชอบและข้อบังคับ

¹ นักศึกษาหลักสูตรกลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1931131441002@live4.utcc.ac.th

² ผู้อำนวยการหลักสูตรกลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย supasan_pre@utcc.ac.th



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

Abstract

This study It is a study of ways to resolve complaints of Customers about KrungThai Bank's product service, Trat Province, in accordance with the Bank's regulations or the institute's regulations properly regulated. Because at present, the bank staff has the behavior of the sales staff that have resulted in the customer complaints. The bad salesperson Clarify details, product information or the essence is not clear. And offering for sale by telling only the advantages Cramming unnecessary products Not suitable for customers Have a purpose To make customers believe that service providers or banks focus on fair service. And not take advantage Customers are advised to meet their wishes. Financial ability and understanding of And receive clear and complete information Customers understand their rights and duties. Help to promote financial literacy Two sample groups were used: Krungthai employees and Krungthai Bank customers. The sample size was 200 people and interviews to support information. Educational tools are The statistics used are mean, standard deviation. The percentage of such problems makes the Bank of Thailand Focus on And encourage financial service providers to manage services to customers in a responsible and fair manner by announcing the policy to govern the fair service or Market Conduct under the concept of obtaining fair financial services. It is the basic right of people who use financial services. Studies showed that currently employees of Saen Tung branches and branches in Trat Province The information is explained clearly. Always introduce yourself before presenting the product. There is an honest disclosure of product information to help customers choose the right product for their needs. Developing service quality, establishing a complaint resolution system that will ensure that customer problems Will be fixed in a reasonable time Promotion of knowledge and financial warning to the public and solving the problem of insurance sales force, which allows people to go to the branch with more peace of mind. And the number of problems has clearly decreased

Keywords: Complaints, Unfair customer service, Illegal sales, Regulations



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

บทนำ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินและเป็นธนาคารพาณิชย์ ซึ่งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบปัญหาของพนักงานที่ทำให้ลูกค้าร้องเรียน นั่นคือ การที่พนักงานขายแบบไม่ถูกวิธี มีการใช้คำพูดบีบบังคับให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์โดยชี้แจงรายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสาระสำคัญไม่ชัดเจน ส่งผลให้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินมีข้อบกพร่องในหลายด้าน และมีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมโดยปัญหาที่พบบ่อย คือ ประชาชนผู้ใช้บริการถูกบังคับหรือหลอกลวงขายประกัน ส่วนปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานขาย ผลิตภัณฑ์แบบผิดระเบียบ คือ ปัจจัยเรื่องยอดขายของสาขาหรือ KPI ส่วนบุคคล การประเมินการขึ้นเงินเดือน หรือความก้าวหน้าทางด้านการทำงาน ค่าธรรมเนียมการส่งเสริมการขายของพนักงาน พฤติกรรมการขายของพนักงานที่ไม่ค่อยปฏิบัติตาม ระเบียบหรือขายไม่ถูกขั้นตอน

ปัญหาดังกล่าวทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เน้นให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้ผู้บริการทางการเงินมีการจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมโดยประกาศใช้นโยบายกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม หรือ Market Conduct ภายใต้แนวคิดการได้รับการบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ผู้ใช้บริการทางการเงิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการหรือธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม
- 2) เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ โดยมุ่งเน้นการเติบโตยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว
- 3) เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการให้มีคุณภาพ การให้บริการตามกระบวนการตามขั้นตอน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานกรุงไทยจังหวัดตราด จำนวน 20 คน และลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำนวน 200 คน ซึ่งมีการสัมภาษณ์และการเก็บแบบสอบถาม 2 ช่องทางคือการแจกแบบสอบถามโดยตรง และการให้ทำแบบสอบถามผ่านช่องทาง google form โดยเริ่มเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

การศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการอย่างไม่เป็นธรรมของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราด โดยใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความยั่งยืนของธนาคารใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิข้อมูลปฐมภูมิจากลูกค้าของธนาคารกรุงไทยและพนักงานของธนาคารกรุงไทยโดยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการอย่างไม่เป็นธรรมของธนาคารกรุงไทย โดยแบ่งเป็น 2 แบบสอบถาม แยกเป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานกรุงไทยและแบบสอบถามสำหรับลูกค้าทั่วไป ซึ่งคำถามของพนักงานและลูกค้าจะไม่เหมือนกัน ซึ่งมีการเก็บแบบสอบถาม 2 ช่องทางคือการแจกแบบสอบถามโดยตรงและการให้ทำแบบสอบถามผ่านช่องทาง google form โดยเริ่มเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2563 ถึง เดือน ตุลาคม 2563 ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้มาจากทฤษฎี หนังสือ บทความวิชาการและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษาร่วมกับการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา การบริการอย่างเป็นไม่ธรรมของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราด โดยแบ่งเป็น 2 ชุดแบบสอบถาม คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานกรุงไทย แบบสอบถามสำหรับลูกค้าทั่วไปของธนาคารกรุงไทย และการสัมภาษณ์พนักงานกรุงไทยกับการแนะนำลูกค้าตามหลัก Market conduct มาสนับสนุนผลการตอบแบบสอบถามให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ส่วน พฤติกรรมการขายผลิตภัณฑ์ของพนักงานธนาคารที่ไม่ถูกต้องการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา การบริการอย่างเป็นไม่ธรรมของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราด ตามกฎเกณฑ์ของสถาบันกำกับที่อยู่ถูกต้อง โดยใช้ความรับผิดชอบต่อสังคม จากแบบสอบถาม ในส่วนที่ 2 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของพนักงานกรุงไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุระหว่าง 28 – 40 ปี แผนกงาน ที่ปรึกษาการขาย (Low Courter) มีตำแหน่งงานระดับ ซุปเปอร์ไวเซอร์/ ซุปเปอร์ไวเซอร์อาวุโส และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6 – 10 ปีพนักงานมีความตระหนักถึงระเบียบ มีการฝึก ROLE PLAY ทดลองสลับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์และลูกค้าผู้ใช้บริการเสมือนจริง ในขณะที่ให้บริการพนักงานมีการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างตรงไปตรงมาที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ การเปิดเผยข้อมูลเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของแต่ละแห่งที่จะช่วยสร้างการแข่งขันในเรื่องค่าธรรมเนียมและ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการการสร้างระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่จะทำให้มั่นใจว่าปัญหาของลูกค้า จะได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้และการเตือนภัยทางการเงินแก่ประชาชน และการแก้ปัญหาการบังคับขายประกันซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถไปใช้บริการที่สาขาด้วยความสบายใจมากขึ้น และจำนวนปัญหาลดลงชัดเจน

ลูกค้าผู้มาใช้บริการปัจจุบันให้ความเห็นว่าพนักงานสาขาแสนดีและสาขาในจังหวัดตราดมีพฤติกรรมการขายของพนักงานได้ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานได้สอบถามวัตถุประสงค์ลูกค้าที่มาใช้บริการ ร้อยละ 83 พนักงานมีการใช้เอกสารประกอบในการอธิบายหรือเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า ร้อยละ 71.5 พนักงานได้อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขที่สำคัญและตอบข้อซักถามจนลูกค้ามีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดีก่อนตัดสินใจ

ร้อยละ 87 พนักงานได้นำตัวพร้อมทั้งแสดงใบอนุญาต ร้อยละ 88.5 พนักงานได้แจ้งรายละเอียดความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ร้อยละ 91.5 พนักงานได้มอบเอกสาร คู่มือ หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ ร้อยละ 92.5 ลูกค้าเต็มใจในการใช้บริการที่พนักงานเสนอด้วยความสมัครใจ ไม่บังคับ ร้อยละ 94 ทั้งนี้ทางธนาคารยังนโยบายและมีกำกับการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด มีการอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน มีแนะนำตัวก่อนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทุกครั้ง

เมื่อศึกษาเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ สัตตบงกช ชันทอง(2562) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยส่วนใหญ่จะร้องเรียนเนื่องจากสาเหตุ ที่พนักงานไม่ชี้แจงเรื่องค่าธรรมเนียมและสิทธิประโยชน์ พนักงานปกปิดข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้า พนักงานทำให้เข้าใจผิดในตัวผลิตภัณฑ์ ปกปิดข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้า ยัดเยียดผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีความจำเป็นไม่เหมาะสมกับลูกค้า และพนักงานใช้คำพูดไม่ดีบังคับซื้อผลิตภัณฑ์ส่วน ไม่บอกเงื่อนไขข้อตกลงของผลิตภัณฑ์ครบถ้วน ไม่แนะนำให้ลูกค้าซื้อประกันประเภทที่ลูกค้าต้องการ ไม่เสนอประกันทุกประเภทเพื่อเป็นทางเลือกให้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ลูกค้า ไม่บอกลูกค้าว่าธนาคารมีทั้งบัตรเอทีเอ็มธรรมดาและบัตรที่มีความคุ้มครอง อีกทั้งยังไม่ค่อยให้ลูกค้าทำแบบสอบถามก่อนซื้อผลิตภัณฑ์อีกด้วย ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการขายของพนักงานมิได้ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของธนาคาร จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาไว้ 3 แนวทางดังนี้

แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา

แนวทางที่ 1: มีระบบควบคุมอัตโนมัติจากผู้บริหารโดยตรง หรือสำนักงานเขต โดยการกำหนดข้อจำกัด หัวข้อที่พนักงานต้องอธิบายให้ลูกค้าฟัง ให้ตรงกับเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดไว้ และให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับอย่างถูกต้อง ทั้งระบบเงินฝากสินเชื่อ ประกันชีวิต และกองทุน รวมถึงกำหนดสิทธิการเข้าถึงและการทำรายการในระบบงานต่างๆ ของธนาคาร ให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในระเบียบคำสั่งของธนาคาร ทั้งนี้หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้จัดการสาขา มีการตรวจสอบการขั้นตอนที่พนักงานอธิบายลูกค้ามีความครบถ้วนหรือไม่ผ่านระบบงานบริการ รวมถึงองค์กรเองมีการจ้างบุคคลภายนอกองค์กร MYSTERY SHOPPING การประเมินคุณภาพบริการแบบลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) คือ การประเมินถึงการขาย / ให้บริการลูกค้าขององค์กร โดยผู้ประเมินจะสมมติตนเองเป็นลูกค้าและไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และจุดเด่นในกระบวนการขายและให้บริการลูกค้า รวมถึงประเด็นที่ควรปรับปรุง อีกทั้งยังสามารถ นำเอาข้อมูลและข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาไปใช้ในการพัฒนาองค์กร / โครงการ / บุคลากรเป็นรายบุคคล และนำไปวางแผนในการพัฒนาองค์กรต่อไป เป็นการติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติเป็นไป ตามหลักเกณฑ์ รวมทั้งเข้าสู่สมบทานการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารและของบริษัทในเครือ แบบไม่แสดงตน(Mystery shopping) เพื่อให้มั่นใจว่าเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ารายย่อยของพนักงานสาขา เป็นไปโดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Market Conduct และหลักเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับอย่างถูกต้อง

ข้อดี มีระบบงานที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน รวมถึงผู้จัดการสาขาหรือผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด มีหลักฐานการนำเสนอให้ลูกค้าชัดเจน ถึงลำดับขั้นตอน เน้นย้ำทั้งการอธิบายข้อดีผลประโยชน์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ และสิทธิที่ลูกค้าพึงมี

ข้อเสีย คือ ใช้งบประมาณสูงเนื่องจากต้องดำเนินการเป็นระยะเวลานานและต่อเนื่อง ใช้ ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ระยะเวลาในการทำรายการของพนักงาน เพื่อไม่ให้พนักงานดำเนินการปฏิบัติงานข้ามขั้นตอนหรือ ปฏิบัติไม่ครบถ้วนการขายที่ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันกำหนด รวมถึงพนักงานละเลยที่จะใช้เครื่องมือดังกล่าว

แนวทางที่ 2: บมจ.ธนาคารกรุงไทย การฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์หลักสูตร ต่างๆตามรุ่นที่กำหนดสำหรับพนักงานการกำหนดรวมถึงมีมาตรฐานในการดำเนินการทางวินัยและกำหนดมาตรฐานการพิจารณาโทษและบทลงโทษกรณีพนักงานฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการลงโทษกระทำผิดเป็นไปอย่างเป็นที่ประจักษ์ต่อพนักงาน หากการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมนี้ ในกรณีที่มีใช่เป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางอาญาให้ดำเนินการตามสมควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้อง หรือตักเตือน หรือสั่งการให้ผู้ฝ่าฝืนนั้นปรับปรุงตนเอง หรือได้รับการพัฒนาแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรม ควรแก่ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นของลูกค้าและประชาชนโดยทั่วไป ตลอดจน ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเสริมสร้างเทคนิคการขายการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารและหลักเกณฑ์การขายที่ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันกำหนดอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานนำความรู้และเทคนิคการเข้ามาใช้ในสาขาหรือหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ทั้งนี้ เนื้อหาอย่างน้อยควรประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ที่ต้องตรงกับข้อมูลที่ได้รับมอบหมายด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริษัทผู้ออกผลิตภัณฑ์จัดให้ รวมทั้งสอดคล้องกับความเห็นหรือข้อสังเกตในขั้นตอนการคัดเลือกผลิตภัณฑ์

ข้อดี ปัจจุบันธนาคารจึงตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลและพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่าง สม่าเสมอ ทั้งผ่านการฝึกอบรม Coaching การสัมมนาผ่านเว็บไซต์ (Webinars) หรือ ผ่านระบบวิดีโอ (video conference) เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลและเนื้อหาการอบรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขายโดยอาจจัดให้มีช่องทางในการตอบประเด็นข้อซักถามของผู้เข้ารับการอบรม หรืออาจให้มีพนักงานขาย ที่มีคุณภาพดี (champion) กระจายอยู่ตามกลุ่มสาขาต่างๆ เพื่อให้คำปรึกษาและสอนงานอย่างใกล้ชิด และทั่วถึงยิ่งขึ้น

ข้อเสีย การใช้งบประมาณในการจัดฝึกอบรมจำนวนมาก กรณีที่ส่วนกลางจัดอบรม รวมถึงค่าใช้จ่าย ระยะเวลาการเดินทางของพนักงานเองในการเดินทางเพื่อไปอบรม ที่ศูนย์กลางจัดฝึกอบรม เนื่องจากการที่หน่วยฝึกอบรมจัดนั้นพนักงานไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร ซึ่งการมาอบรมอาจไม่เป็นผล อีกทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม มีจำกัด จำนวนพนักงานในการอบรมแต่ละรุ่น จำนวนมาก วิทยากรอาจดูแลไม่ทั่วถึง หรือไม่สามารถตอบปัญหา ข้อสงสัยได้ครบถ้วน

แนวทางที่ 3: จัดจ้างพนักงานที่ทำหน้าเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือการคัดเลือกพนักงานขายจากสาขา โดย คัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายและมีความรู้ ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย โดยการสรรหาและ คัดเลือกพนักงานขายพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการศึกษา องค์ความรู้ การอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และทักษะในการขาย ส่งเสริมให้มีกระบวนการที่มั่นใจได้ว่า พนักงานขายที่ได้คัดเลือกนั้นมีความรู้ความสามารถในการ อธิบายผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือซับซ้อนกว่าทั่วไปซึ่งยาก แก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ ซึ่งอาจมีกระบวนการคัดกรองพนักงานขายเพิ่มเติมตามความเหมาะสม เช่น อาจกำหนดให้มีพนักงานขายสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนเป็นการเฉพาะ โดยพิจารณาจากประสบการณ์ การขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือซับซ้อนกว่าทั่วไป ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ความสามารถในการ เรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือซับซ้อนกว่าทั่วไป ความสามารถด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะการนำเสนอและมีใจรักในการบริการ (service mind) ใน กรณีที่ผู้ให้บริการมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น กองทุนรวม ตราสารหนี้ ประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัย ต้องมีวิธีสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่า พนักงานขาย ที่ลูกค้าติดต่อสอบถามและขอคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นพนักงานขายที่ได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ ดังกล่าวหรือไม่

ข้อดี พนักงานที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะมีเวลาในการอธิบายลูกค้า สามารถติดตามงานของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ หรือให้บริการลูกค้าตลอดการทำการธุรกรรม หรือสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ชัดเจน ไม่ทำหน้าที่ซับซ้อนเพราะมีความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ชนิดเดียว

ข้อเสีย จัดจ้างพนักงานตำแหน่งขายผลิตภัณฑ์โดยตรง เช่น พนักงานขายประกันชีวิต ซึ่งบางกรณีลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ของธนาคารหลายผลิตภัณฑ์เพื่อการตัดสินใจ พนักงานที่ทำหน้าที่อาจไม่สามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ชัดเจน เนื่องจากมีความถนัดในผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่ง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายกลับมามากที่สุด ผู้จัดทำขอเสนอแนะให้ใช้การแจกแบบสอบถาม ที่ใช้กับการศึกษาครั้งนี้ภายใต้หลักการให้บริการสำเร็จ เพื่อให้พนักงานได้ทบทวนกระบวนการว่ามีการอธิบายครบทุกขั้นตอนหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับการศึกษาครั้งนี้และกลุ่มตัวอย่างไม่รู้สึกว่ามีการอธิบายไปแล้วตามขั้นตอน เนื่องจากกระทำทันทีภายหลังการให้บริการ สามารถนำแนวทางการแก้ไขปัญหามาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ทราบผลว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้มาก หรือควรปรับปรุงจุดใดเพิ่มเติม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนและปรับกลยุทธ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2556). *ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ ฯ: ผู้แต่ง.(สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- สฤณี อาชวานันทกุล.(2562). ต้นกล้าแห่งธุรกิจที่ยั่งยืน. *วารสารBOT MAGAZINE* ฉบับที่ 4 (2562) ผู้ปลูกต้นกล้าแห่งธุรกิจ ในสังคมไทยบริษัท. 53-55
- สัตตบงกช ชันทอง. (2562). *การศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาค้าขายของลูกค้าเกี่ยวกับการขายประกันชีวิตและประกันวินาศภัยที่พ่วงกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารโดยไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎหมายของสถาบันกำกับที่ถูกต้อง*. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย วิทยานิพนธ์สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐศิริ บุญชวน. (2561). *กลไกสำคัญสร้างความยั่งยืนแก่เศรษฐกิจ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.setsustainability.com>
- ธนาคารกรุงไทย.(2561). *รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2563 เข้าถึงได้จาก <https://krungthai.com/th/content/contact-us>
- ธนาคารกรุงไทย.(2562). *รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2563 เข้าถึงได้จาก <https://krungthai.com/th/content/contact-us>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2560). *โครงสร้างระบบสถาบันการเงินไทย*. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2563 เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx>
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ธนาคารแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563 เข้าถึงได้จาก <https://www.egov.go.th/>