





## แผนงาน/โครงการ

### วัฒนธรรมการบริการ (Service Culture)

### ด้านการบริการที่มีอัตลักษณ์เฉพาะของพนักงาน iBank

#### วัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ

1. เพื่อภาพลักษณ์ที่มีอัตลักษณ์เฉพาะของ iBank
2. ให้บริการที่เป็นเลิศ ด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้อง ตามหลักชะรีอะฮ์
3. เพื่อปลูกฝังความคิด/ปรับทัศนคติพนักงาน /ฝึกฝนพัฒนาตนเองปฏิบัติอยู่เนืองนิตย์เป็นที่มเดียวกัน

#### ปัญหาที่อยากแก้ไข

ด้านการบริการที่มีอัตลักษณ์เฉพาะของพนักงาน iBank

#### ปัญหาที่ฝ่ายงานพบและต้องการแก้ไข

การเพิกเฉยของพนักงาน ไม่กล่าวทักทาย ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการลูกค้าและพนักงานด้วยกัน ซึ่งส่วนหนึ่งอาจมาจากที่พนักงานมีความคุ้นเคย สนินทสนม กับลูกค้าเดิมอยู่แล้ว และระหว่างพนักงานด้วยกันมีความเคยชิน ทำให้ลืมตระหนักเรื่องนี้ไป

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์	สาเหตุ
1. เพิกเฉยไม่กล่าวทักทายยิ้มแย้มให้ลูกค้า/ไม่มีจิตสำนึกให้บริการ คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบ	1. ไม่มีกรอบกรม/ปลูกจิตสำนึก และติดตามผลเพื่อฝึกฝน จิตใจให้เป็นกิจ อย่างสม่ำเสมอ (ตามหลักชะรีอะฮ์)
2. ไม่มีน้ำใจ/ไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	2. ขาดความรักใคร่กลมเกลียวในหน่วยงาน
3. ไม่มีวินัย (ด้านการแต่งกาย)	3. ขาดจิตสำนึกละเลยการปฏิบัติตามระเบียบ
4. ไม่มีความเคารพผู้บังคับบัญชา	4. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

### แนวทางปฏิบัติ

คุณธรรมหลัก	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน
ซื่อสัตย์	ปฏิบัติเพื่อเป็นต้นแบบให้กับลูกน้อง/ ปลูกจิตสำนึก	นำแบบอย่างมาปฏิบัติ
สร้างสรรค์	กำกับดูแล/ฝึกฝนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติ เป็นกิจวัตร	ฝึกฝนการสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นกิจวัตร เช่นการยิ้ม ขณะพูดคุย/สร้างความสัมพันธ์กันเอง/พูดจาสุภาพ
ร่วมมือกัน	สร้างความรักความสามัคคีในหมู่คณะ	ปรับทัศนคติการทำงาน/การอยู่ร่วมกัน/ทำงานเป็นทีม
รับผิดชอบต่อ	วางแผนการทำงาน/ แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน	ฝึกฝนและปฏิบัติอย่างเป็นกิจวัตร

ด้านอัตลักษณ์เฉพาะของพนักงาน iBank	
3 อย่างความสำเร็จ ที่ทุกคนต้องกระทำสม่ำเสมอ	
1. การกล่าวทักทาย	พนักงานทุกคน กล่าวทักทายลูกค้า/พนักงานด้วยกัน ทุกครั้งที่พบหรือให้บริการ ปฏิบัติอย่างเนืองนิตย์ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการ (คำกล่าวสลาม/หรือสวัสดี)
2. การสลาม (การกระทำ)	พนักงานทุกคน สลาม หรือยกมือไหว้ ทุกครั้งที่พบหรือให้บริการ ช่วงวิกฤตโควิด ให้ยกมือสลาม.....ประกอบคำกล่าว
3. แบบฟอร์ม/การแต่งกาย	พนักงานทุกคน แต่งกายสวมใส่แบบฟอร์ม ถูกต้อง สวยงาม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดของแต่ละวัน

## กระบวนการพัฒนา (How to)

1. ทำความเข้าใจกับพนักงานของเรา ให้มีความตระหนัก และเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศ
2. จุดเริ่มต้นความสำเร็จ คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ จะต้องเป็นต้นแบบ ในการนำการเปลี่ยนแปลง
3. แจ้งพนักงาน น้อง ๆ ทุกคน นำอัตลักษณ์เฉพาะของพนักงาน iBank คือการกล่าวสละม ด้วยวาจา และการสละมด้วยมือ ปฏิบัติด้วยการกล่าวทักทายลูกค้าทุกครั้งที่พบหรือให้บริการ และสำหรับพนักงานด้วยกัน ให้สละมทุกครั้งในตอนเช้า
4. ให้ฝึกฝนตนเอง เพื่อให้เป็นกิจนิสัย และให้ประเมินตนเองในการเปลี่ยนแปลง

## การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

### ผลที่ได้รับหลังเสร็จสิ้นโครงการ

- พนักงานมีการตระหนักในการบริการเพิ่มมากขึ้น
- มีการปรับเปลี่ยนในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งด้านการบริการลูกค้า การกล่าวทักทาย ต่อลูกค้าและพนักงานด้วยกัน
- ภาพลักษณ์ที่ได้รับในการบริการที่ดีเลิศ
- การมีอัตลักษณ์เฉพาะของ iBank
- ก่อให้เกิดความร่วมมือ สามัคคี ระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

## บทสรุปการถอดบทเรียน

### องค์ความรู้หรือบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

- ความตระหนักในการบริการที่เป็นเลิศ จะต้องปฏิบัติทุกครั้ง สม่ำเสมอ ต่อเนื่อง
- ด้านการบริการลูกค้า ปฏิบัติอย่างไรควรกล่าวทักทายอย่างไร ต่อลูกค้าและพนักงานด้วยกัน
- ตระหนักสิ่งที่ตนปฏิบัติ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีเลิศ ของธนาคาร
- ปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- การพัฒนาตนเอง เพิ่มศักยภาพตนเอง

## บทสรุปการถอดบทเรียน

### ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

หัวข้อ	ปัญหา/อุปสรรค/จุดบกพร่องที่พบ	แนวทางแก้ไข
ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องในการปฏิบัติงาน การยกระดับคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ	<p>ตามที่ฝ่ายพศต. ได้จัดทำแผนงานธนาคารคุณธรรม ในปี 2563 เกี่ยวกับด้านการบริการลูกค้า และมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่พนักงานให้บริการแล้ว โดยจะให้ลูกค้า Scan QR Code ตอบแบบสอบถามในการบริการ และผลการประเมินของลูกค้าจะ pop-up มาที่ฝ่ายเพื่อวิเคราะห์ผล</p> <p>ประเด็นปัญหาที่พบ</p> <p>** ด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน - ไม่ตระหนักข้อปฏิบัติ สิ่งที่ต้องทำ ไม่นำไปใช้อย่างจริงจังทุกคน</p> <p>** ด้านการ Monitor ของฝ่าย ฝ่าย - ขาดการติดตาม ควบคุมอย่างใกล้ชิด ผลออกมาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดวิธีการ Monitor ควบคุม ติดตาม ไม่ให้เกิดปัญหา</li> <li>- สร้าง Dialog ต้นแบบ รูปแบบ เป็นมาตรฐาน ที่ถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>** สำหรับลูกค้ามุสลิม</li> <li>** สำหรับลูกค้า Non มุสลิม</li> </ul> </li> <li>- จัดทำ Role play กับพนักงานทุกคน พนักงานปฏิบัติอย่างไรในการพบปะลูกค้า</li> <li>- ประชุมชี้แจงให้ศูนย์นำไปแก้ไข</li> </ul>

## บทสรุปการถอดบทเรียน

### แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ได้จากโครงการ (Best Practice)

1. พนักงานมีการกล่าวสละมทักทายกับลูกค้า
2. พนักงานมีการสละมด้วยมือ/หรือยกมือไหว้ ต้อนรับลูกค้า และเพื่อนพนักงานด้วยกัน
3. พนักงานให้บริการด้วยกริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และกล่าวขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ
4. พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
5. พนักงานติดบัตรพนักงาน
6. พนักงานมีการแนะนำชื่อพนักงานที่บริการให้ทราบ
7. พนักงานมีการแนะนำจนเข้าใจและชัดเจน

### **ปัจจัยที่ทำให้แผนงานสำเร็จ Key Success Factors**

“ พนักงานในสังกัด มีความเข้าใจ มีความตั้งใจ เต็มใจที่จะนำไปปฏิบัติ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ”

### **ผลสำเร็จโครงการ**

ผลสำเร็จของโครงการนี้ คือ พนักงานมีความตระหนักและพยายามฝึกฝนตนเอง เพื่อให้งานบริการดีขึ้น และเพื่อสร้างอัตลักษณ์ที่เป็น iBank ให้บุคคลภายนอกได้จดจำเอกลักษณ์ สัญลักษณ์ อัตลักษณ์ ถ้านึกถึง iBank สิ่งเหล่านี้ คือ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

### **ข้อเสนอแนะต่อการขยายผลในอนาคต**

อยากให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานตระหนัก และปฏิบัติจนเป็นนิสัย

เชิญชวน อยากให้ทุกคนช่วยกันสร้างอัตลักษณ์ของ iBank ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จนเป็นกิจนิสัยเพื่อ งานการบริการที่เป็นเลิศ