

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อ โครงการ คุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ

ชื่อผู้จัดทำ นายพงษ์เทพ พัฒนปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเจือยว ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ อรพิน สันติธีรากล กรรมการ
3. อาจารย์ นิตยา เจริญประเสริฐ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อ โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ ” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึง

1. โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ (TQS) ของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
2. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานสังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อ โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ
3. ปัจจัย และ ปัญหา ในการดำเนินโครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ และจากเอกสารของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้องกับโครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ และใช้แบบสอบถามพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด จำนวน 72 คน ที่ทำงานสังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สาขาทลาดหนองหอย-เชียงใหม่ สาขาเชียงใหม่ ทรัพย์ลาซ่า สาขานนทบุรีแก้ว-เชียงใหม่ และ สาขาทลาดวโรส-เชียงใหม่ รวม 5 สาขา จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลหา ค่าความถี่ ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายมุ่งสู่ “ ธนาคารคุณภาพ ” โดยใช้โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ (Total Quality Service (TQS) Project) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานทุกระดับ มีการทำงานเป็นทีมร่วมมือแก้ไขปัญหา

ต่าง ๆ อย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานของธนาคาร จากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ

พนักงานทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ เห็นด้วยถึงการนำเอาโครงการ TQS มาใช้พัฒนาการทำงานของธนาคาร และมีความต้องการให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการต่อไป โดยที่ กิจกรรม 5 ส เป็นกิจกรรมที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติมากที่สุด แต่กิจกรรมคิวซี /มินิคิวซี ยังมีปัญหาในการปฏิบัติ

พนักงานระดับบริหารมีความเห็นแตกต่างกับระดับปฏิบัติการ ในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ TQS นั่นคือ ระดับบริหารส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านภาพพจน์ที่ดีขึ้น ในขณะที่ ระดับปฏิบัติการเห็นว่า ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นว่า พนักงานในระดับที่แตกต่างกันคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ แตกต่างกันด้วย

พนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ ยังต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการ TQS แต่ในระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความต้องการความรู้เพิ่มเติมเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจจะแสดงถึงการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ จากระดับบนลงสู่ระดับล่างยังไม่เพียงพอ ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น

ความสำคัญของศูนย์ TQS ซึ่งควรจะเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการ TQS แต่ยังไม่ได้รับความสนใจขอคำปรึกษาจากพนักงานทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เท่าที่ควร

ผู้บังคับบัญชาในระดับสาขา เป็นระดับที่มีความสำคัญมากที่สุดในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการ TQS ให้ประสบผลสำเร็จ

การประเมินผล และการตัดสินผลการดำเนินกิจกรรม พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ให้ความสนใจมาก แต่กลับไม่ทราบขั้นตอนหรือวิธีการประเมินผลหรือตัดสิน ที่ชัดเจน

ผลตอบแทนที่ธนาคารให้เป็นรางวัลในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการยังไม่จูงใจให้พนักงานแข่งขันกันทำกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้นไป และเห็นว่าผลตอบแทนที่ดีที่สุด คือ การให้เป็นผลงานประจำปี ในขณะที่การจ่ายผลตอบแทนเป็นเงินโดยตรง เป็นผลตอบแทนที่ต้องการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลตอบแทนอื่น ๆ

ปัจจัยสำคัญพนักงานทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เห็นว่าจะทำให้ โครงการ TQS ประสบผลสำเร็จมากที่สุด คือ

- พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง
- ต้องเห็นผลจากการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการชัดเจน เป็นรูปธรรม

ปัญหาสำคัญที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคในการดำเนินโครงการ TQS มากที่สุด คือ

ในระดับบริหาร

- มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง
- ทราบถึงปัญหาแต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS ได้

ในระดับปฏิบัติการ

- ไม่มีเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมเพียงพอ เนื่องจากมีงานประจำวันมาก
- ขาดความเข้าใจในการปฏิบัติกิจกรรมที่ถูกต้อง

Independent Study Title	Opinions of The Thai Military Bank Public Company Limited Staff in Muang District Chiang Mai Province toward Total Quality Service Project		
Author	Mr. Pongteap Pattanapeenya		
M.B.A.	Business Administration		
Examining Committee	Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew		Chairman
	Lecturer Orapin Santidhirakul		Member
	Lecturer Nittaya Jariangprasert		Member

Abstract

The study of “ Opinions of The Thai Military Bank Public Company Limited Staff in Muang District Chiang Mai Province toward Total Quality Service Project ” has the following objectives :

1. To Study Total Quality Service of The Thai Military Bank Public Company Limited.
2. To Identify Opinions of The Thai Military Bank Public Company Limited Staff in Muang District Chiang Mai Province toward Total Quality Service project. ”
3. To Identify Causes and Operating problems of Total Quality Service project.

This study gathered secondary data from textbooks, Quality Control (QC) documents and Total Quality Service (TQS) documents of The Thai Military Bank Public Company Limited. Primary data were collected from 72 questionnaires of the Bank staff who were working in Muang district Chiang Mai province which include Chiang Mai branch, Taladnonghoi-Chiang Mai branch, Chianginnplaza branch, Hoikeaw road-Chiang Mai branch and Taladvarorot-Chiang Mai branch five branches altogether. The data were analyzed by using frequency distribution table, percentage rate and average point.

The result of the study can be concluded that The Thai Military Bank Public Company Limited has determined the policy toward a Quality Bank by using the Total Quality Service (TQS) consists of 5-S activity, Suggestion activity and QC/MiniQC

activity. These activities are acted as the device to enlarge knowledge and develop skill of employee, to encourage work teams and to solve problem systematically. The goals of the project were to create more satisfaction of the Bank's customers, shareholders and staffs through better quality services.

Most of the staff in all level had agreed with the adoption of the TQS project to develop bank operation and required to continue the activities of this project. The 5-S activity was one which was required the most knowledge and comprehension in practice the QC/MiniQC activity had the problems in practice.

The executive staff, had the different ideas from the operation staffs about the benefit of TQS project. Most of them regarded that the image of the bank would be improved. While the operation staffs regarded that the bank operation would be increased inefficiency. Which means that the staff indifferent level were expected different benefit from the project.

The most operation staff participants still needed more knowledge about the various activities of TQS project, but the most executives needed a little more which indicated that the transmission of various knowledge about the project activities is unadequate. Thus, the executives should transmit the knowledge to the operation staffs more increasingly.

The TQS center should be the organization that play the important role in implementiry the TQS project. However, the staff in all level did not ask for the advice from this center as much as possible.

The branch heads were the most important levels to operate the activities of TQS project successfully.

The most operation staffs were very interested in the evaluation and the reward system of the project. But they did not know about the steps or the method of that system.

The reward from the bank in operating the activities of this project was not be able to motivate the staff participants compete each other. They thought that the best reward was bonus, while the cash reward was little demand than the others reward.

The important factors that the most participants regarded to the success of the TQS project were

1. The staff had to loyal to their own institution.
2. The result of activities operation of the project had to be clearly identify.

The most important problems which the participants regarded to be the obstacle of the TQS project operation were

For the executive level :

- There were only a few brain storming conferences.
- They knew about the problem but unable to solved the problem by using the activities operation of TQS project.

For the operation staffs :

- No enough time to operate the activities because of the daily routine duties.
- The lack of understanding about activity operation correctly.