

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) : ศึกษาเฉพาะกรณี
ธนาคารออมสิน

ชื่อผู้เขียน : นางสาวศศิรินทร์ ชัยอาภา

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา : รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา : 2542

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.ปิยะนุช เงินคล้าย | ประธานกรรมการ |
| 2. รศ.ดร.สุรพล ราชภัณฑารักษ์ | |
| 3. รศ.พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ | |

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินที่มีต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสภาพภูมิหลังของพนักงานธนาคารออมสินกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ สภาพปัญหา ก่อนนำเทคนิค TQM มาใช้ และผลของการดำเนินกิจกรรม ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพปัญหาก่อนนำเทคนิค TQM มาใช้ ความคิดเห็นภายหลังการนำเทคนิค TQM มาใช้ และผลของการดำเนินกิจกรรม พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่การดำเนินงานของธนาคารออมสินภาคต่าง ๆ จำนวน 202 คน

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. การนำเทคนิค TQM มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีระดับของความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ในด้านสภาพปัญหาก่อนนำเทคนิค TQM มาใช้ ด้านกิจกรรม TQM ที่พนักงานสะดวกในการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรม TQM ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และด้านผลของการดำเนินกิจกรรม
2. พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุและระดับตำแหน่งต่างกัน จะทำให้มีความคิดเห็นต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่พนักงานสะดวกในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานแตกต่างกัน
3. พนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศต่างกัน จะทำให้มีความคิดเห็นต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้านบริการแตกต่างกัน
4. พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุและอายุงานต่างกัน จะทำให้มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาก่อนนำเทคนิค TQM มาใช้ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน
5. สภาพปัญหาก่อนนำเทคนิค TQM มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ และผลของการดำเนินกิจกรรม
6. ความคิดเห็นต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อผลของการดำเนินกิจกรรม