

ชื่อปัญหาพิเศษ	ปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย : ศึกษากรณี สาขาในสำนักงานเขตระยอง
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	นุสรินทร์ แสงนวล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย : ศึกษากรณี สาขาในสำนักงานเขตระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัญหาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณภาพบริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาในการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณภาพบริการของ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในสำนักงานเขตระยอง จำนวน 134 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในสำนักงานเขตระยอง ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการในระดับปานกลาง โดยปัญหาในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการที่ประสบมากเป็นลำดับแรก คือ ปัญหาด้านคุณภาพงาน สำหรับปัญหาในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการด้านบุคลากรนั้น ในภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งในเรื่องกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพถือเป็นการเพิ่มงาน เป็นประเด็นปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านบุคลากรที่พนักงานประสบมากเป็นลำดับแรก ในภาพรวมของปัญหาในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการด้านคุณภาพงาน พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยในเรื่องของความจำเป็นต้องรอบรู้ในงานด้านต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย เป็นประเด็นปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านคุณภาพงานที่พนักงานประสบปัญหามากเป็นลำดับแรก ในภาพรวมของปัญหาในการดำเนินงานในการจัดทำทะเบียนดัชนีเพื่อควบคุมและสะดวกในการค้นเอกสาร สามารถค้นพบได้ภายใน 1 นาที เป็นประเด็นปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ที่พนักงานประสบปัญหามาเป็นลำดับแรก