

ชื่อภาคินพนธ์ : ประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ต่อการใช้งานบริการประชาชน : ศึกษากรณี ธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อผู้เขียน : นางสาวลี ดาวหน

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)

ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้งานบริการประชาชน : ศึกษากรณี ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล ในการให้บริการประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของลูกค้าต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล ในการให้บริการประชาชน
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในด้านวิชาการต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 160 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า

1. ลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ 15,000-30,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร 1-10 ปี ประเภทของการเป็นลูกค้าธนาคาร ประเภทเงินฝาก-ถอน และไม่มีญาติทำงานธนาคาร
2. ประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารต่อการใช้งานบริการประชาชน ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารต่อการใช้งานบริการประชาชน ตามความเห็นของลูกค้าธนาคาร ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารต่อการใช้งานบริการ ได้แก่ อายุ

Title of Research Paper : The Service Efficiency of the Thai Military Bank
Public LTD's Employees : A Case Study of
Trakanphuchpol Branch, Ubonratchathni Province

Author : Mrs.Sumalee Dawhone

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The study on the topic of "the service Efficiency of the Thai Military Bank Public LTD's Employees : A Case Study of Trakanphuchpol Branch, Ubonratchathani province" had three objectives as follows :

1. To study on customers' opinion towards service efficiency of employees of Thai Military Bank Public Ltd., Trakanphuchpol branch.
2. To study on factors affecting customers opinion towards service efficiency of employees of Thai Military Bank Public Ltd.
3. To develop guidelines from findings for the improvement of the operation of Thai Military Bank Public Ltd. As well as for academic benefit.

Population of the study were 160 customers of Thai Military Bank Public Ltd. And questionnaires were used for data collection. Statistics used for data analysis were mean, percentage, standard deviation, t-test and F-test.

The study found that

1. Most of customers were male, aged over 41 years, having bachelor degree, working in government agencies and state enterprises, having income at 15,000-30,000 baht, 1-10 years of length of being customers, deposit-withdraw type of customer, and no cousin in banking business
2. The service efficiency of bank's employees in overall regarding customers' opinion was at high level.
3. Factors affecting the service efficiency of bank's employees regarding customers' opinion was monthly income. While factors not affecting the service efficiency was age.