ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ผู้เขียน นายชิตชัย กิตติศรีอนันต์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชุศานติ ประธานกรรมการ
อาจารย์บุญสวาท พฤกษิกานนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของพนักงานธนาคารพาณิชย์และพนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์และพนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 83.3 มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 56.7 สถานะภาพสมรสร้อยละ 73.3 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 76.7 อายุการทำงานในธนาคารพาณิชย์อยู่ในช่วง 11-15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 81.7 มีอายุการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์เงินสดหรือแคชเชียร์หรือผู้รับผิดชอบด้านการเงินอยู่ในช่วง 5-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 88.7 พนักงานธนาคารเป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นพนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 33.3

การใช้บริการของส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือที่ให้บริการนั้นพนักงานธนาคารใช้บริการส่วนเงินตราร้อยละ 100.0 ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคารร้อยละ 91.7 ใช้บริการส่วนธุรการร้อยละ 3.3 และใช้บริการส่วนกำกับสถาบันการเงินร้อยละ 1.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านธุรกรรมที่มาใช้บริการส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พนักงานธนาคารใช้บริการส่งธนบัตรและใช้บริการเบิกธนบัตรร้อยละ 100.0 เท่ากัน ใช้บริการฝากเช็คเข้าบัญชีร้อยละ 96.7 และใช้บริการขายลดตั๋วสัญญาใช้เงินร้อยละ 5.0

ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่ใช้บริการ ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับรายละเอียดในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสะอาดและสะดวกสบาย ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวก

ปัญหาที่ใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่พนักงานธนาคารใช้บริการ มีระดับปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาเอกสารที่ใช้ยุ่งยากทำให้การบริการล่าช้า และปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการจึงทำให้การบริการล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Satisfaction of Bank Officers in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai on Cash Division Bank of Thailand, Northern Region Office

Author Mr. Chitchai Kittisrianon

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Sirikiat Ratchusanti Chairperson

Lecturer Boonsawart Prucksikanon Member

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to determine the degrees of satisfaction of bank officers in Muang District, Chiang Mai, towards the quality of the services from Cash Division of Bank of Thailand, Northern Office, and their problems services.

The sample group for this study comprised 60 commercial bank and specialized financial institution officers in Muang District, Chiang Mai, who used the services of the Cash Division of Bank Thailand, Northern Region Office. The study tool used was questionnaire. The data was analyzed by descriptive statistics, percentage and mean.

It was found from the study that the majority of the respondents, or 83.3%, were female, 56.7% were 36-45 years old, 73.3% were married, 86.7% earned the salary of 10,000-30,000 baht, 76.7% held bachelor's degree, 41.7% had been working in a commercial bank for more than 11-15 years, 81.7% had been working as cash center managers or cashiers or had financial responsibility for 5-15 years, 88.7% were officers of commercial bank, 66.71% and government specialized banks 33.3%.

In the Northern Office Bank of Thailand, 100.0% of the sample group used the services from Cash Division, 91.7% used the services from Banking Transaction Division, 3.3% use the services from Administrative Division, 1.7% use the services from Financial Institution Supervision Division.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

In terms of services from Bank of Thailand, Northern Office, most of the respondents deposited cash at 100.0%, withdrew cash at 100.0%, deposited checks into accounts at 96.7% and 5% sell or give discounts on promissory notes.

As for the satisfaction of bank officials for the services of Cash Division of Bank of Thailand, Northern Branch, it was found that they were satisfied with every aspect had the mean at a moderate level. The highest satisfaction level for each factor was as followed. For appearance factor, the bank official were satisfied the most with the fact that the place was convenient and clean; for reliability factor, it was that the bank's equipment and facilities were well maintained; for reaction factor, it was speedy services; for confidence factor, it was that bank of Thailand's staff were well-mannered and polite; and for service, it was convenient contact and communication.

Problems in the services of cash Division had a mean at a moderate level in every factor, namely the respondents did not receive clear nor accurate information, complicated paper were delayed service, and limited staff compared to the number of customers thus delayed services.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved