

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สถาบันแรกที่ได้เริ่มทำหน้าที่ธนาคารกลางของประเทศไทย คือ สำนักงานธนาคารชาติไทย ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2482 มีฐานะเป็นส่วนราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2483 โดยมีพระยาทรงสุรรัฐ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในขณะนั้น เป็นผู้อำนวยการ แต่การดำเนินงานของสำนักงานธนาคารชาติไทยในระยะเริ่มแรกนั้น จำกัดอยู่เพียงกิจการธนาคารกลางบางประเภทเท่านั้น ได้แก่ การรับฝากเงินจากรัฐบาล องค์กรรัฐบาล ธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ รวมทั้งการให้กู้เงิน และโอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี 2484 จึงได้ดำเนินการด้านการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน หลังจากเกิดสงครามมหาเอเชียบูรพา รัฐบาลได้เปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 ขึ้น กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจการของธนาคารกลาง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2485 โดยมีหม่อมเจ้าวิวัฒนไชย ไชยันต์ ดำรงตำแหน่งผู้ว่าการ ตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 กำหนดให้รัฐมนตรีกระทรวงการคลัง เป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่กำกับกิจการของธนาคารโดยทั่วไป โดยมีคณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทย อันประกอบด้วยผู้ว่าการ และรองผู้ว่าการ ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงมีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นประธานและรองประธานตามลำดับ และกรรมการไม่น้อยกว่า 5 ท่าน ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี เป็นผู้ควบคุมและดูแลกิจการของธนาคาร บทบาทหน้าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยปัจจุบันนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยประกอบกิจการธนาคารกลาง คือกำหนดนโยบายการเงินและเสนอแนะนโยบายเศรษฐกิจแก่รัฐบาลประกอบกิจการธนาคาร โดยการให้บริการแก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงินต่าง ๆ กำกับดูแลสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อให้มีความมั่นคงและเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศพัฒนาและดูแลการทำงานของระบบการเงินให้การส่งเสริมแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศบริหารสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของประเทศเป็นตัวแทนของประเทศในองค์กรระหว่างประเทศ และให้ความร่วมมือกับธนาคารกลางของประเทศต่างๆ เป็นแหล่งเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารทางเศรษฐกิจ และการเงินในประเทศและต่างประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546: ออนไลน์)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เอกชน และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับสังคม สนับสนุนการขยายตัวทางธุรกิจ และการระดมเงินออมภายในประเทศสามารถนำมาจัดสรรลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ ได้อย่างกว้างขวางและเป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐบาล เช่น การปล่อยสินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจ SMEs การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อยแก่พ่อค้าแม่ค้า และการเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อให้นโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลประสบผลสำเร็จ

จากบทบาทความสำคัญของธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงถือเป็นนโยบายสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลให้ธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมพัฒนาธุรกิจนี้ให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพ เป็นสากล และน่าเชื่อถือ รวมทั้งคุ้มครองประชาชนผู้ฝากเงิน และผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ให้ได้รับประโยชน์ที่ยุติธรรมและรวดเร็ว

หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ต้องให้บริการธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ คือ ในด้านของธนบัตรที่ใช้ในธุรกิจธนาคาร โดยทำหน้าที่จัดหา รับฝาก และให้ถอนเงินเพื่อใช้ในธุรกิจธนาคารดังกล่าว ตลอดจนเป็นผู้ควบคุมปริมาณเงินทั้งหมดของประเทศด้วย การบริการดังกล่าวมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงคือ สายออกบัตรธนาคาร (สำนักงานใหญ่) และส่วนเงินตรา (สำนักงานภาค) มีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานเงินตรา การพิสูจน์ธนบัตรหรือบัตรธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และพิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการเกี่ยวกับทุนสำรองเงินตรา ผลประโยชน์ทุนสำรองเงินตรา และสำรองพิเศษ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2540 สำนักงานภาคของธนาคารแห่งประเทศไทย มีหน้าที่หลักในการบริการทางการเงินแก่ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐและส่วนราชการ กล่าวคือมีหน้าที่เป็นนายธนาคารของธนาคารต่าง ๆ และรัฐบาลในภูมิภาค อย่างไรก็ตาม บทบาทของสำนักงานภาคธนาคารแห่งประเทศไทยในภูมิภาคต่าง ๆ ได้ขยายเพิ่มขึ้นหลายด้านครอบคลุมถึงการกำกับและดูแลสถาบันการเงินอย่างใกล้ชิดและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเงินอันอาจเกิดขึ้นในภูมิภาค รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ การเงิน การธนาคาร แก่สาธารณชน ตลอดจนการสนับสนุนและให้ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการและสถาบันการเงินในการพัฒนาท้องถิ่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนงาน คือ ส่วนเงินตรา (Cash Division) ส่วนธุรกิจธนาคาร (Banking Division) ส่วนกำกับสถาบันการเงิน (Financial Institutions Supervision Division) ส่วนวิชาการ (Economic Research Division) และส่วนพัฒนาบุคคลและบริหาร

(Administration Division) ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีหน้าที่เช่นเดียวกับสายออกบัตรธนาคาร คือการให้บริการกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐในด้านของธนบัตรที่ใช้ในธุรกิจธนาคาร ทำหน้าที่จัดหา รับฝาก และให้ถอนเงินเพื่อใช้ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐดังกล่าว ปริมาณการใช้ธนบัตรในแต่ละวันมีจำนวนมาก การบริการด้านธนบัตรจะต้องมีความเพียงพอ รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อส่งเสริมให้ระบบธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐสามารถบริการประชาชน และธุรกิจได้โดยไม่มีปัญหา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546: ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงานบริการของส่วนเงินตรา ธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐในการดำเนินงานต่อกัน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับธนาคารแห่งประเทศไทยใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการของส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ ภายใต้ภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่ได้รับมอบหมายในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงานบริการของส่วนเงินตรา ธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐในการดำเนินงานต่อกัน

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับ ไปใช้ในการวางแผนการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการของส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ ภายใต้ภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ได้แก่ ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ
ด้านการดูแลเอาใจใส่

ส่วนเงินตรา หมายถึง ส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือที่ให้
บริการรับฝากและถอนธนบัตรเพื่อใช้ในธุรกิจธนาคาร ตลอดจนการนับคัดและทำลายธนบัตรที่
หมดอายุแล้ว

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์และพนักงานธนาคารเฉพาะกิจที่ได้
รับมอบหมายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคเหนือ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame, emitting rays of light. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved