

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สำนักงานธนาคารชาติไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2482 มีฐานะเป็นส่วนราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2483 ต่อมาในปี พ.ศ. 2484 ได้เปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 กำหนดให้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารแห่งประเทศไทยและกำหนดให้เป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจการของธนาคารกลาง ธนาคารแห่งประเทศไทย เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2485 ธนาคารแห่งประเทศไทยในปัจจุบันมีหน้าที่หลักคือ การรักษาเสถียรภาพทางการเงิน การกำกับดูแลสถาบันการเงิน การเป็นนายธนาคารและที่ปรึกษาด้านนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล การเป็นนายธนาคารของสถาบันการเงิน การบริหารเงินสำรองระหว่างประเทศ และการจัดพิมพ์และออกใช้ธนบัตร

ในปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยแบ่งส่วนงานออกเป็น 4 ส่วน<sup>1</sup> คือ

1 ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น 22 สายงาน ประกอบด้วยสายนโยบายการเงิน สายตลาดการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน สายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ สายวางแผน สายฐานข้อมูล สายธุรกรรม สายกฎหมาย สายคดี สายจัดการกองทุน สายส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สายทรัพยากรบุคคล สายระบบการชำระเงิน สายตรวจสอบกิจการภายใน สายเงินฝากและพันธบัตร สายออกบัตรธนาคาร สายการบัญชี สายเทคโนโลยีสารสนเทศ สายรักษาความปลอดภัย โรงพิมพ์ธนบัตร และสำนักงานโครงการปรับองค์การ

2 สำนักงานภาค จำนวน 4 สาขา ประกอบด้วย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดขอนแก่น สำนักงานภาคใต้ ตั้งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สำนักงานภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ สาขาจังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ที่จังหวัดลำปาง

---

<sup>1</sup> “ประวัติและบทบาทหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย”, ส่วนวิชาการ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ, 2545, หน้า 3.

3 สำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ จำนวน 2 แห่งประกอบด้วย สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา และสำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นครลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร

4 ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มอบหมายให้คลังจังหวัดทั่วประเทศยกเว้นจังหวัดที่มีสาขาธนาคารเป็นผู้แทนของธนาคารประจำจังหวัดต่างๆ

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ได้เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2540 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินของภูมิภาคครอบคลุม 17 จังหวัด คือ กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี โดยให้บริการรับฝากเงิน และโอนเงินให้แก่ส่วนราชการ สถาบันการเงินต่างๆ รวมถึงการกำกับตรวจสอบสาขาธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนให้มีความมั่นคงเป็นที่เชื่อถือแก่ประชาชน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญ เพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่จะเติบโตยิ่งขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นศูนย์กลางการเงินที่สำคัญที่สุดของภาคเหนือ และจะพัฒนาให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางด้านการค้าการลงทุนและการเงินของภาคเหนือในระยะต่อไป<sup>2</sup>

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ แบ่งส่วนงานเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานกำกับสถาบันการเงิน ส่วนเงินตรา ส่วนธุรการ และส่วนธุรกิจการธนาคาร

ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เป็นส่วนงานที่สำคัญส่วนหนึ่ง มีหน้าที่ให้บริการด้านรับฝากเงิน และเป็นศูนย์กลางการโอนเงินแก่สถาบันการเงินและหน่วยราชการ และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยที่อยู่ในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ รวม 15 จังหวัด (18 สำนักงาน) นอกจากนี้ ให้บริการทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญในท้องถิ่น โดยการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินจากธนาคารพาณิชย์ ดูแลการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งป้องปรามผู้ประกอบการซื้อขายเงินตราต่างประเทศโดยมิชอบดูแลเกี่ยวกับการจำหน่ายพันธบัตรและหลักทรัพย์อื่นของรัฐบาล และเป็นผู้รับผิดชอบปรับปรุงระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือจะเป็นประโยชน์ทำให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

<sup>2</sup> “การเปิดดำเนินการของธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่”, พระสยาม (กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2540) : 4.

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการในการใช้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการปรับปรุงการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved