

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทักษะคิดของผู้ใช้บริการต่อการปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์
ในชนบท:กรณีศึกษาในอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายวิทยา สิทธิวัง

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคิดของผู้ใช้บริการต่อการปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์
ในชนบท โดยใช้กรณีศึกษาการปิดสาขาของธนาคารแห่งหนึ่งในอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่
ทางด้านระเบียบวิธีวิจัยประชากรกลุ่มตัวอย่างมาจากผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคารแห่งนี้
จำนวน 200 ราย จากผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารแห่งนี้ ณ สิ้นปี 2544 จำนวน 10,326 ราย เครื่องมือที่
ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถามประเภทคำถามปิด เกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการของธนาคารและ
ทัศนคติเกี่ยวกับการแสดงออกทางการเมืองของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทาง
สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ Likert scale

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพราะอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย
ในขณะที่ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากคือความรวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักและ
ชื่อเสียงธนาคารเป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนด้านเงินกู้ยืม อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดกับลูกค้าถือเป็นปัจจัย
หลักในการพิจารณาเลือกใช้บริการ

การศึกษายังพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ลดระดับจากระดับที่พึงพอใจมาก
ก่อนที่ธนาคารแห่งนี้จะปิดสาขา มาเป็นระดับที่พึงพอใจปานกลางหลังจากที่ธนาคารได้ปิดสาขา และ
ยังพบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังเชื่อว่าธนาคารเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการสนับสนุน
ระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่นและนโยบายของธนาคารจะส่งผลกระทบต่อความเจริญเติบโตของระบบ
เศรษฐกิจในท้องถิ่น

ส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการไม่เข้าใจเหตุผลและไม่เห็นด้วยกับการปิดสาขาของธนาคารโดยบาง
ส่วนได้ออกมาร่วมเดินขบวนเพื่อประท้วงให้ธนาคารระงับการปิดสาขาและจำนวนผู้ที่ใช้บริการเกิน
กว่าครึ่งที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่รัฐไม่จำเป็นที่จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับกรณีพิพาทนี้

จากการศึกษาวิจัยยังพบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการเชื่อว่าตนเองไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วม
ในการออกกฎหมายทางการเงินต่าง ๆ ได้ และไม่เชื่อมั่นในกระบวนการออกกฎหมายว่ามีความโปร่ง
ใสที่เพียงพอ

ท้ายที่สุด ผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาการที่จะอนุญาต
/ หรือไม่อนุญาต ให้ปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์นั้นๆ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
ควรที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายโดยคำนึงถึงผลกระทบทั้งในแง่ของเศรษฐกิจและ
สังคมร่วมกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Attitude of Customers Toward the Branch Closure of Commercial Bank in Rural Area: A Case Study of Chai Prakan District, Chiang Mai Province

Author Mr. Witthaya Sitthiwang

Degree Master of Arts (Political economy)

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Pairat Kanjanakaroon

Abstract

The purpose of this study was to investigate the customers' attitude toward the bank's branch closure in rural area, specifying on the closure of a commercial bank in Chai PraKan District, Chiang Mai Province.

In this study, the descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and the Likert scale, were employed for the analysis by using the sample size of 200 observations, which were collected by the questionnaires from the population of 10,326 customers at the end of the year 2001.

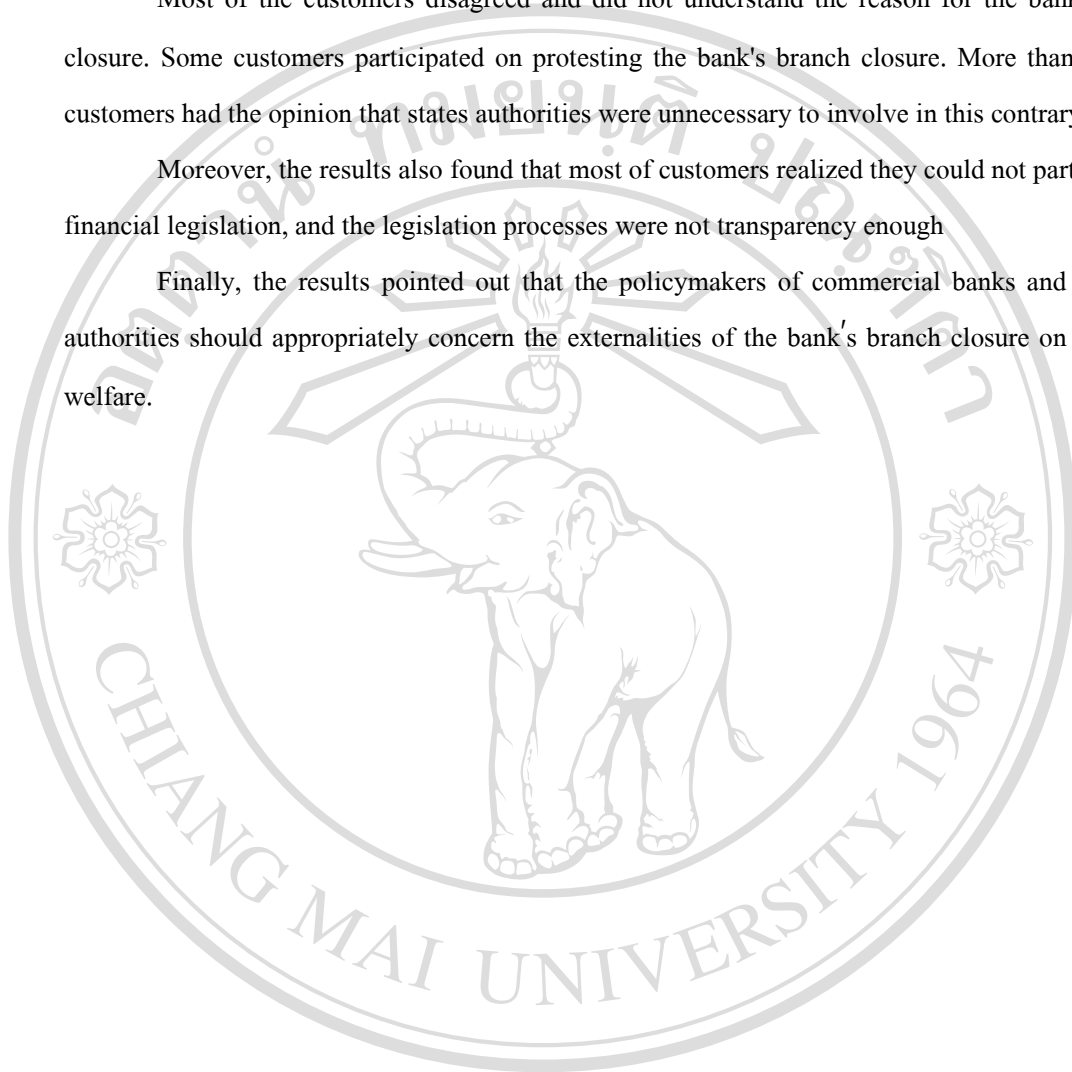
The results revealed that most customers were preferred to contact with bank due to its location, closing to their residence. While the main factors of their decision making on deposit services were fast services and bank's renown, respectively. Regarding to the loan services, the bank's interest rate offered to the customers had played the main role on their decision.

In addition, the results showed that the customers' satisfaction level was decreased from the very satisfying level before the bank's branch closure to the fairly level after the bank's branch closure. It also found that most customers believed the bank as a source of fund that supported local economy, and bank's policy affected the locally economic growth.

Most of the customers disagreed and did not understand the reason for the bank's branch closure. Some customers participated on protesting the bank's branch closure. More than a half of customers had the opinion that states authorities were unnecessary to involve in this contrary.

Moreover, the results also found that most of customers realized they could not participate on financial legislation, and the legislation processes were not transparency enough

Finally, the results pointed out that the policymakers of commercial banks and the states authorities should appropriately concern the externalities of the bank's branch closure on the social welfare.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved