

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ วิเคราะห์การให้บริการธนาคารของรัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่

ผู้เขียน นายโคม ทองประไพ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตรการเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ ประธานกรรมการ

ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ กรรมการ

รองศาสตราจารย์กาญจนา โชคถาวร กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ
บริการธนาคารของรัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอ
แนวทางแก้ไขปัญหาในการบริการของธนาคารของรัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้มาใช้บริการธนาคาร จำนวน 291 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการธนาคารของรัฐ ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด ได้แก่
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ธนาคาร อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านอาคารสถานที่ตั้งธนาคาร ด้าน
พนักงานธนาคาร และด้านการบริการธนาคาร ตามลำดับ ปัญหาในการบริการของธนาคาร คือ
พนักงานธนาคารยังมีจำนวนน้อยเกินไป ในวันเสาร์ วันอาทิตย์ ยังไม่มีการเปิดให้บริการ ธนาคาร
คับแคบ ไม่มีเครื่องปรับสมุดบัญชี ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรเพิ่มจำนวนพนักงาน
เพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรมีการเปิดบริการในวันเสาร์ วันอาทิตย์เพื่อรองรับความ
ต้องการของลูกค้า ควรมีการขยายพื้นที่ธนาคารให้กว้างขึ้นกว่าเดิม เพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ
และควรมีเครื่องปรับสมุดบัญชีให้บริการด้วย

Independent Study Title Analyses Services of a State Enterprise Bank in Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province

Author Mr. Dome Tongpapai

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Prasert Chaithip Chairperson

Professor Dr. Manat Suwan Member

Associate Professor Kanchana Chokthaworn Member

ABSTRACT

This study had the objectives of 1) studying the issues and obstacles that affected the state enterprise bank in Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province and 2) analyzing and suggesting solutions for resolving the state enterprise bank's service problems. The sample group was 291 clients of the bank. The data was gathered through a 5 level rating scale questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation as the statistical tools.

The study found that the overall problems and obstacles of the state enterprise bank's service in Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province were at a high level. In detail, the problems concerning equipment and tools of the bank were at a high level followed by the location, personnel and service respectively. The problems of service were inadequate number of bank staff, the bank being closed on Saturdays and Sundays, the bank was too crowded due to its being a small space, and it did not have a bank book update machine. The suggested solutions were to increase the number of personnel to service the clients, to extend its operation to Saturdays and Sundays. and expand its space as well as install a bank book update machine.