

ชื่อเรื่อง	ความต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ของบุคลากร ในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปิยฉัตร ขาญไวยวิทย์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา ลิทธิชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รวบรวมจากบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ (อาคารอำนวยการ) จำนวน 23 หน่วยงาน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 293 คน และทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์ (SPSS/Windows) ซึ่งนำข้อมูลเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานด้วยไคสแควร์ ผลการวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 293 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 49.1 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ร้อยละ 92.2 โดยต้องการให้จัดตั้งธนาคารกรุงเทพ ที่ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอันดับ 1 ซึ่งให้เหตุผลที่ต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ในแต่ละส่วนประสมทางการตลาดคือ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการนั้นให้เหตุผลที่ต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารในระดับมากที่สุด ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดนั้นให้เหตุผลที่ต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารในระดับมาก

ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการธนาคารพาณิชย์นั้น กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นในแต่ละปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการนั้น

มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้ธนาคารพาณิชย์ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้ธนาคารพาณิชย์ ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา และ รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ศูนย์ราชการจังหวัด เชียงใหม่ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับความต้องการให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการ มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อจะเป็นแนวทางในการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ศูนย์ ราชการจังหวัดเชียงใหม่ คือ การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ควรจะมีการให้บริการที่ครบในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ บริการฝากเงิน บริการถอนเงิน บริการชำระเงินค่า สาธารณูปโภคต่าง ๆ บริการ ATM ฯลฯ มีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ การใช้เครื่องเช็คยอดเงินฝากสมุดอัตโนมัติ มีการจัดจำนวนช่องการ ให้บริการไว้ให้เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้า และ ต้องทำการฝึกอบรมพนักงานให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาให้ กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

Title Needs of personnel to have commercial bank located in
Chiangmai Government Center

Author Miss Piyachat Chanvaivit

Degree of Master of Business Administration
in Business Administration

Advisory Committee Chairperson Assistant Professor Dr.Pattama Sittichai

ABSTRACT

This research aims at studying: 1) the needs of personnel to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center; and 2) factors influencing their needs to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center. The data was collected from personnel working in 23 units of Chiang Mai Government Center (Administration Building), randomizing the sample size of 293 people and by using the questionnaire produced according to the study objectives. The data was analyzed by an analysis program for sociology research (SPSS/Windows) which demonstrates the data in the form of frequency, percentage, mean and qui-square. The results of the study are as the followings.

In terms of general information of 293 people, 50.9% are female and 49.1% are male. Most of them are under 30 years old with bachelor's degree and a range of income between 5,001 - 10,000 baht.

It is found that most of them (92.2%) need to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center with Bangkok Bank as their first choice. They identify their reasons for their needs to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center in each of marketing components as physical evidence and presentation, processes as the top priority of their choices to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center. Product, people, price, place, promotion they range them as "high".

For factors which influence their needs to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center, they identify product, price, place, people, physical evidence and presentation and processes as "high" and identify promotion as "medium".

According to data analysis, it is found that personal factor in terms of education and income is related to the needs to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center. For the relationship between marketing element and the needs to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center, such elements as product, price, place, promotion, people, physical

evidence and presentation and processes have a relationship with the needs to have a commercial bank at Chiang Mai Government Center.

The researcher has some suggestions as guidelines to set up a commercial bank at Chiang Mai Government Center as the followings. The bank should include all aspects of banking service with advanced technology such as automatic deposit machine and bank book updating machine with sufficient personnel for its customers so as to give a quick and convenient service. They should also offer high deposit interest rate and low loan interest rate. The service fee should be reasonable and its personnel should be trained for hospitality and service mind so as they could promptly give advice and help their customers in solving problems.

