

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** การเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงาน  
ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

**ผู้เขียน** นางสาวณัฐมน แสสนสมชัย

**ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ สุวรรณี ยิบมันตะสิริ กรรมการ

รองศาสตราจารย์ สุรภร วิศิษฐ์สุวรรณ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน และพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการวิเคราะห์สถิติใช้สถิติเชิงพรรณนาและใช้สถิติไควสแควร์ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ทำงานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาทต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติ 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ในระหว่างกลุ่มพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร สำหรับปัจจัยที่เหลือส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ บริการที่นิยมใช้ คือ การฝากเงินออมทรัพย์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การโอนเงินและการประกันชีวิต ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 2.51 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการ คือ 8.30-10.30 น. และมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพและกรุงไทย บริการที่นิยมใช้คล้ายกับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 3.94 และ 5.34 ปี ตามลำดับ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการ 10.31-12.30 น. และมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

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. The elephant is flanked by two stylized floral or sunburst motifs. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Selection of Commercial Banks Services Among Employees of the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province	
<b>Author</b>	Miss Nattamon Sansomchai	
<b>Degree</b>	Master of Arts ( Political Economy )	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Associate Professor Porntip Thianteerawit	Chairperson
	Associate Professor Suwarut Yibmuntasiri	Member
	Associate Professor Suraporn Wisitsuwan	Member

### Abstract

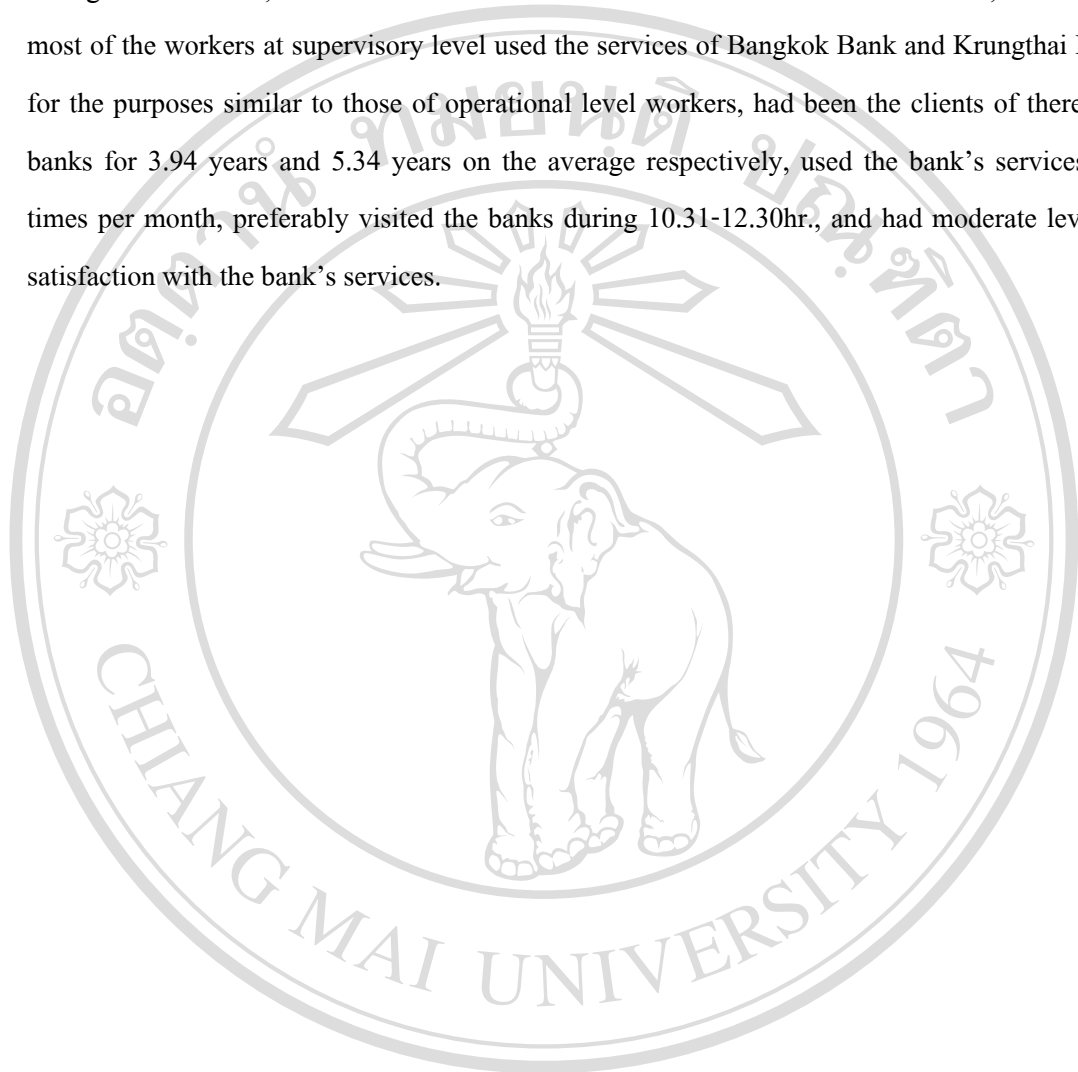
This study has the objective to get understanding of faction affecting the use of commercial bank's services and behavior in using commercial bank's services of workers in Northern Industrial Estate in Lamphun Province. Information were compiled by questionnaire interview of 150 samples of operational level workers and 150 samples of supervisory level workers. Analysis was based on descriptive statistics and the difference in opinion between the two sample groups was ascertained by chi-square test.

Most workers at the operational level could be characterized as female, aged 21-35 single, diploma or vocational college graduate, working in electronics manufacturing plant, and having not exceeding 20,000 baht average monthly income. Most supervisory counterpart appeared to be female, 21-35 years old, married bachelor's degree graduate working in electronic manufacturing plant, and having 10,001-30,000 baht average monthly income.

The first three most important determining factors for the operational level workers to use commercial bank's services were the bank personnel, services, and products, respectively, for the supervisory level workers, the most important determining factors was services, followed by the bank personnel, and products, respectively. The results of chi-square test indicated there existed the difference in the opinion between the two samples groups concerning the products, services, and the bank personnel factors, and no difference with respect to other factors.

On commercial bank's services using behavior of workers at the operational level, it was found that most samples under study used the services of Bangkok Bank, mainly for the purposes of saving, housing loan, money transfer and life insurance, had been the bank's client

for 2.51 years on the average, used the bank's services 1-3 times per month often visited the bank during 8.30-10.30am, and had moderate level of satisfaction with the bank's services, meanwhile, most of the workers at supervisory level used the services of Bangkok Bank and Krungthai Bank for the purposes similar to those of operational level workers, had been the clients of there two banks for 3.94 years and 5.34 years on the average respectively, used the bank's services 1-3 times per month, preferably visited the banks during 10.31-12.30hr., and had moderate level of satisfaction with the bank's services.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved