

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ 3 ด้านคือ

- 1) พนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1) ด้านพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

พนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนครมากที่สุด และส่วนใหญ่อายุการทำงาน 7 – 10 ปี

ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถพิจารณาได้ 6 ด้าน คือ

(1) ปัจจัยด้านการบริหารงานและผู้บริหาร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคาร รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย (2) ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือความกระตือรือร้นความทุ่มเทและความเสียสละในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน (3) ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเพิ่มผลตอบแทนหรือขยายประเภทของ สวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น รองลงมาคือ ผลตอบแทนคุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงาน (4) ปัจจัยด้านการโยกย้ายสาขา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การโยกย้ายของพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอนและการจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ใน

ภูมิฐานะของตัวเอง รองลงมาคือ การขอย้ายสายงานหรือตำแหน่งในระดับเดียวกันตามที่พนักงานต้องการ (5) ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานและอุปกรณ์การทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความทันสมัยและความสะดวกของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ รองลงมาคือ จำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอต่อจำนวนพนักงานที่ใช้ (6) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ การกระจายอำนาจตัดสินใจในงานที่ได้รับผิดชอบ

ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถพิจารณาได้ 6 ด้าน คือ (1) ปัญหาด้านการบริหารงานและผู้บริหาร บัญชา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาผู้บริหารบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองมากเกินไปหรือไม่รับฟังผู้อื่น (2) ปัญหาด้านพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานไม่สามัคคีกันและเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม (3) ปัญหาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาอัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นมากที่สุด รองลงมาคือ สวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารฯ จัดให้แก่พนักงานมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอและการขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม (4) ปัญหาด้านการโยกย้ายสาขาและตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบกับปัญหามากที่สุดคือ การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันเป็นไปได้ยากและการขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นตามที่พนักงานขอมิมีโอกาสน้อย รองลงมาคือ การโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน (5) ปัญหาด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่อำนวยความสะดวกและไม่ทันสมัยมากที่สุด รองลงมาคือ ความไม่ปลอดภัยในการทำงานเช่น การปลอมแปลงเอกสาร การปล้นธนาคาร ธนบัตรปลอม ฯลฯ (6) ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาการตัดสินใจในงานที่ได้รับผิดชอบต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจหลายขั้นตอน ทำให้ล่าช้ามากที่สุด รองลงมาคือ การไม่กระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ มีพนักงานให้ข้อเสนอแนะเพียง 1 คน โดยระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้การให้บริการที่ดีและประทับใจลูกค้าคือ พนักงาน ซึ่งต้องมีจิตใจที่มุ่งให้บริการเป็นสำคัญ

2) ด้านลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี เป็นส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ

ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง ใช้บริการธนาคารพาณิชย์รวมทั้งหมด 1 ธนาคาร เป็นส่วนใหญ่ ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 1 สาขามากที่สุด ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากในธนาคารฯ ทั้งหมด 1 บัญชี ใช้บริการของธนาคารฯ ในด้านการฝากบัญชีออมทรัพย์มากที่สุด ส่วนใหญ่มีความสนใจในการศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนทางการเงินวิธีต่างๆ สิ่งที่ต้องการมากที่สุดจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์คือ ความสะดวกรวดเร็ว ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในปัจจุบัน แต่ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลคือ ไม่มีความจำเป็น และลูกค้าส่วนใหญ่ ได้ใช้บริการธนาคารฯ มานาน 2 – 5 ปี โดยรู้จักธนาคารฯ ครั้งแรกเพราะมีคนรู้จักแนะนำเป็นส่วนใหญ่

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถพิจารณาได้ 9 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจในด้านสถานที่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ การมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา ใบบันทึกเงิน เป็นต้น (2) ความพึงพอใจในด้านเครื่องมือเครื่องใช้พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในแบบฟอร์มต่างๆ ที่มีความง่ายในการทำมาเข้าใจและใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน (3) ความพึงพอใจในด้านพนักงาน พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการต้อนรับ การมีอัธยาศัยที่ดีและเอาใจใส่ลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4) ความพึงพอใจในการบริการ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและการจัดลำดับการให้บริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (5) ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารฯ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ต (6) ความพึงพอใจในด้านสถานภาพของธนาคารฯ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารฯ รองลงมาคือ ผลประกอบของธนาคารฯ (7) ความพึงพอใจในด้านสินเชื่อ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักประกันและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ รองลงมาคือ จำนวนงวดที่ผ่อนชำระ (8) ความพึงพอใจในด้านธุรกรรม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายครบวงจรมากที่สุด รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่างๆ ผ่านทางธนาคารฯ (9) ความพึงพอใจในด้านรูปแบบการบริการแบบใหม่ๆ ที่เริ่มมี

ใช้ในปัจจุบันและกำลังจะมีใช้ในอนาคต พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการนำเช็กระบบดิจิทัลมาใช้ในอนาคต ซึ่งลูกค้าจะสามารถพิมพ์เช็คใช้ได้ด้วยตนเองและสามารถเบิกเงินสดจากเช็คต่างธนาคารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รองลงมาคือ การบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบส่วนตัว (private banking)

ปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าพบในการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถพิจารณาได้ 5 ด้าน คือ (1) ปัญหาด้านสถานที่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหามากที่สุดคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (2) ปัญหาด้านพนักงาน พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหามากที่สุดคือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานไม่มีทักษะหรือไม่เชี่ยวชาญในการทำงานและความไม่ประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน (3) ปัญหาด้านการให้บริการ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหามากที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามาก รองลงมาคือ เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการนาน (4) ปัญหาด้านสินเชื่อ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหาภาวะเบี้ยขังงวดเกินไปมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ทำงานอยู่ในกรอบแคบๆ ไม่มีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจ (5) ปัญหาด้านธุรกรรม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหามากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูง รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ

ความคิดเห็นของลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารฯ ปรับปรุงในด้านต่างๆ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารฯ ปรับปรุงมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านสถานที่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ เสนอแนะให้ธนาคารฯ เพิ่มปริมาณของตู้ A.T.M. มากที่สุด

3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารฯ ประกอบด้วยปัจจัยภายนอกด้านบวกและปัจจัยภายนอกด้านลบ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) ปัจจัยภายนอกด้านบวก เป็นปัจจัยภายนอกที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารฯ เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีทั้งในส่วนของลูกค้าของธนาคารฯ พนักงานและการบริหารงานของธนาคารฯ ได้แก่

- ผลประกอบการของภาคธุรกิจที่สามารถทำกำไรได้ในเกณฑ์ดีอย่างต่อเนื่อง การสะสมสินทรัพย์ถาวรของภาคการผลิตอุตสาหกรรมอยู่ในระดับสูง และปริมาณภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดี รวมทั้งสินเชื่อภาคอุตสาหกรรมที่ขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดีเช่นกัน

แม้จะชะลอตัวลงบ้าง เนื่องจากภาคเอกชนเริ่มมีความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น จึงใช้เงินทุนจากผลประกอบการเพื่อดำเนินธุรกิจมากขึ้น

-การลงทุนในโครงการสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ (Mega project) ของภาครัฐ เพื่อยกระดับศักยภาพความสามารถในการแข่งขันของประเทศและรองรับความต้องการทางด้านสาธารณูปโภค อันเนื่องมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ซึ่งโครงการดังกล่าวมีส่วนกระตุ้นที่สำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวม แต่จะทำให้ความต้องการนำเข้าสินค้าเพิ่มสูงขึ้น เช่น เครื่องมือเครื่องจักร เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดได้ แต่หากสามารถควบคุมการขาดดุลให้เป็นไปในขนาดที่เหมาะสมและสามารถบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ก็จะส่งผลดีต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

-การตั้งงบประมาณรายจ่ายกลางปี ภาครัฐยังมีวงเงินคงเหลือที่สามารถใช้จ่ายเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงสุดท้ายของปีงบประมาณ 2548 รวมประมาณ 584 พันล้านบาท โดยแยกเป็นวงเงินรายจ่ายลงทุนประมาณ 317 พันล้านบาท ส่วนที่เหลือเป็นวงเงินรายจ่ายประจำประมาณ 267 พันล้านบาท หากภาครัฐสามารถเร่งรัดการเบิกจ่ายวงเงินส่วนที่เหลือในปีงบประมาณ 2548 ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นกลไกสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ โดยการลงทุนที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลดีต่อภาคเศรษฐกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ก่อให้เกิดการจ้างงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด

-อัตราการใช้กำลังการผลิตอยู่ในระดับสูง ในปี พ.ศ. 2547 ทั้งอุตสาหกรรมที่ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศและเพื่อการส่งออก เช่น ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง อาหารทะเลแช่แข็งและกระป๋อง เครื่องดื่ม ชิ้นส่วนรถยนต์ ผลิตภัณฑ์เหล็ก เป็นต้น ซึ่งแนวโน้มในปี พ.ศ. 2548 คาดว่าผลผลิตภาคอุตสาหกรรมจะขยายตัวในอัตราที่ลดลง เนื่องจากมีปัจจัยเสี่ยงต่อการดำเนินงานในระยะต่อไป ได้แก่ ต้นทุนที่สูงขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันดีเซล ราคาวัตถุดิบและอัตราดอกเบี้ย

(2) ปัจจัยภายนอกด้านลบ เป็นปัจจัยภายนอกที่ตัดทอนประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารฯ ให้ลดลง ซึ่งจะส่งผลเสียทั้งในส่วนของลูกค้าของธนาคารฯ พนักงานและการบริหารงานของธนาคารฯ ซึ่งได้แก่

-ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 สร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนใน 6 จังหวัดภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของภาคใต้ โดยมีผลกระทบที่รุนแรงในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยว ส่วนการประมง ความเสียหายส่วนใหญ่เป็นเรือประมงขนาดเล็กที่ทำการประมงชายฝั่ง กระชังเลี้ยงปลา บ่อเลี้ยงกุ้ง และฟาร์มหอย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อ

จำหน่ายในประเทศ คาดว่าเศรษฐกิจของภาคใต้จะเริ่มฟื้นตัวดีขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นช่วงฤดูท่องเที่ยวอีกครั้งและกิจการต่างๆ เริ่มซ่อมแซมส่วนที่เสียหายเสร็จเรียบร้อยและพร้อมที่จะให้บริการได้อีกครั้ง

-โรคระบาด จากการระบาดของโรคไข้หวัดนกอย่างรุนแรงในภูมิภาคเอเชียรวมทั้งประเทศไทย ตลอดปี พ.ศ. 2547 ส่งผลทำให้ประเทศไทยได้รับความเสียหายอย่างมากทั้งในด้านการท่องเที่ยวที่ลดลงมากในช่วงแรกและการเลี้ยงไก่ที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งในด้านผลผลิตและราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสียหายจากการระงับการส่งออกไก่สดแช่แข็ง ซึ่งราคาไก่ยังคงมีความไม่แน่นอนตามสถานการณ์โรคไข้หวัดนกที่อาจกลับมาระบาดในประเทศไทยได้

-ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเริ่มส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยสถานการณ์เริ่มรุนแรงมากขึ้นในช่วงต้นไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ. 2547 แต่ผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในวงจำกัดเฉพาะพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

-ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีราคาสูงสุดเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 โดยราคาที่ West Texas Intermediate (WTI) สูงขึ้นถึงระดับ 61.28 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อบาร์เรล ซึ่งสาเหตุที่ราคาน้ำมันยังมีแนวโน้มสูงขึ้นมาจากความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทาน ดังนั้นรัฐบาลไทยจึงประกาศลดตัวราคาน้ำมันดีเซลแบบบริหารจัดการเพื่อปรับสถานการณ์ของประเทศให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกยังเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลไทยจึงประกาศลดตัวราคาน้ำมันดีเซลอย่างสมบูรณ์ ในวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 เพื่อลดภาระของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและเพื่อให้เกิดการคลี่คลายลงอย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดให้ลดลง

-การขาดดุลบัญชีเดินสะพัดในไตรมาส 2 ของปี พ.ศ. 2548 ต่อเนื่องจากไตรมาสแรก ส่วนหนึ่งเพราะมูลค่าการนำเข้าสูงผิดปกติ ทั้งจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้นมากและมูลค่าการนำเข้าสินค้าที่มีใช้น้ำมันบางชนิด ประกอบกับมูลค่าการส่งออกขยายตัวไม่สูงมากเนื่องจากการส่งออกสินค้าเกษตรได้รับผลกระทบจากภัยแล้ง ซึ่งทำให้ขาดแคลนสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออกบางชนิด และการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ยังอยู่ในระดับต่ำ ในช่วงวัฏจักรสินค้าอิเล็กทรอนิกส์โลกยังไม่ฟื้นตัว นอกจากนั้นรายได้จากการท่องเที่ยวยังไม่ฟื้นตัวอย่างเต็มที่ จากเหตุการณ์ภัยธรรมชาติในภาคใต้

-อัตราเงินเฟ้อทั่วไปสูงขึ้น จากสถานการณ์ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นมากในช่วงที่ผ่านมาและมีแนวโน้มที่จะอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักวิเคราะห์ส่วนใหญ่ปรับประมาณการอัตราเงินเฟ้อทั่วไปเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2548 ค่าเฉลี่ยควรจะอยู่ที่ ร้อยละ 4.0 – 4.5 ส่วนในปี

พ.ศ. 2549 คาดว่าจะลดลงเล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 3.5- 4.5 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

-การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก เนื่องจากผลกระทบของราคาน้ำมันในตลาดโลกที่เพิ่มสูงขึ้นมากในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลทำให้อัตราเงินเฟ้อในบางประเทศเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของเศรษฐกิจสหรัฐฯ และจีน ยังเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก โดยเศรษฐกิจของสหรัฐฯ ยังคงขยายตัวได้ดี แต่จะมีแรงกดดันจากอัตราเงินเฟ้อที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นและการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดที่อยู่ในระดับสูง ส่วนเศรษฐกิจของจีนยังขยายตัวได้ดี ขณะที่อุปสงค์ภายในประเทศของกลุ่มประเทศยุโรปยังไม่แข็งแกร่ง และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศญี่ปุ่นยังไม่มั่นคง

5.2 ข้อเสนอแนะ

1) ธุรกิจธนาคารในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ในขณะที่กลุ่มลูกค้ามีการเพิ่มปริมาณอย่างซ้ำๆ ทำให้แต่ละธนาคารใช้วิธีต่างๆ ที่จะดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการของตนเอง และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าสูงสุด เพื่อไม่ให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการธนาคารอื่น ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของกิจการ การตระหนักถึงความปรารถนาของลูกค้า และคาดการณ์เกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าอยากเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า จะนำไปสู่การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจเพราะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ โดยธนาคารฯ ควรมีหน่วยงานที่ทำการวิจัยด้านการตลาดและมีผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี และช่วยในการคาดการณ์เกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เพราะลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับในสิ่งที่ดีขึ้น ซึ่งทำให้คุณภาพของการบริการและประเภทของบริการในธนาคารฯ มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกมากมายจากหลายธนาคาร หนทางที่ธุรกิจจะคงอยู่และแข่งขันได้คือ ต้องมีการสร้างสรรค์ คิดค้นการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองตลอดเวลา เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ฯ และธนาคารกสิกรไทยฯ ได้จัดห้องพิเศษที่หรูหรา มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไว้รับรองลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ เปิดสาขาในสถานบริการน้ำมัน ธนาคารไทยพาณิชย์ฯ พิมพ์รูปจากภาพยนตร์เรื่อง STARWARS ลงบนบัตร เอ.ที.เอ็ม. เป็นต้น ส่วนธนาคารฯ ควรเร่งคิดรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ให้มีมากขึ้นและควรเป็นผู้นำในการให้บริการ ซึ่งจะสามารถดึงดูดลูกค้าได้มากกว่าการเฝ้าดูว่าธนาคารอื่นทำแล้วจะสำเร็จหรือไม่ แล้วจึงทำตาม

2) องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ส่วนหนึ่งเกิดจากการทำงานของพนักงานที่รักงานที่ตนเองทำ มีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกรักผูกพันกับงานและองค์กร ทำงานด้วยความทุ่มเทและ

ห่วงใย มีสิ่งจูงใจที่จะทำงานออกมาให้ดีที่สุด ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกเช่นนี้ได้ พนักงานต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจากองค์กร เช่น มีรูปแบบที่ทำให้พนักงานมีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้โอกาสพนักงานที่จะเติบโตโดยสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและศึกษาต่อเนื่อง ให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่จูงใจและสร้างสรรค์ ให้อำนาจตัดสินใจในการทำงาน เป็นต้น ในส่วนของธนาคารฯ ในปัจจุบันยังมีปัญหาในด้านพนักงานอยู่บ้าง ที่สำคัญคือ เรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่ต่ำกว่าธนาคารอื่นๆ มากเกินไป ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานที่มีความสามารถและได้รับการฝึกอบรมที่ดีจากธนาคารฯ ย้ายไปทำงานในธนาคารอื่นที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ซึ่งจะส่งผลเสียต่อธนาคารฯ ในระยะยาว เนื่องจากธนาคารฯ ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังสูญเสียลูกค้าที่ดีของธนาคารฯ ที่ถูกพนักงานเก่าชักชวนไปใช้บริการในธนาคารแห่งใหม่ด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรเร่งทำความเข้าใจในความต้องการของพนักงานและดำเนินการ ให้ความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม ความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรจึงจะเกิดขึ้นและนำไปสู่ความเข้มแข็งและก้าวหน้าของกิจการต่อไป

3) ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้พบว่า มีข้อผิดพลาดบางประการที่ควรได้รับการแก้ไขในการศึกษาครั้งต่อไปในเรื่องนี้ ได้แก่

-การเก็บตัวอย่างลูกค้าโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (random sampling) โดยไม่ได้แยกลูกค้าที่ใช้บริการด้านต่างๆ ออกจากกัน ทำให้ได้ปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการแต่ละประเภทจำนวนไม่เท่ากัน เนื่องจากเวลาที่ลูกค้าของแต่ละบริการเข้ามาใช้บริการจะมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์จะเข้ามาใช้บริการหลายครั้งต่อสัปดาห์ ลูกค้าเงินฝากประจำส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการ 1 ครั้งในทุกๆ ระยะเวลา 3 เดือน ลูกค้าบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการเดือนละครั้ง เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถเก็บตัวอย่างของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ในปริมาณเท่าๆ กัน แต่งานวิจัยในครั้งนี้นี้ยังคงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เนื่องจากมีแนวคิดว่าคุณค่าในปัจจุบันแต่ละรายอาจเคยใช้หรือกำลังใช้บริการของธนาคารฯ ในหลายๆ ด้าน เช่น ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ควบคู่กับบริการเงินฝากประจำ ใช้บริการเงินฝากกระแสรายวันควบคู่กับบริการสินเชื่อและบัตรเครดิต เป็นต้น ทำให้การเก็บตัวอย่างแบบดังกล่าว สามารถเก็บตัวอย่างลูกค้าของธนาคารฯ ครอบคลุมทุกบริการถึงแม้จะมีปริมาณไม่เท่ากันก็ตาม

-ลูกค้าบางรายตอบคำถามในประเภทบริการที่ตนเองไม่ได้ใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นการตอบคำถามตามประสบการณ์ที่มี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ตนเองได้พบจากการใช้บริการของธนาคารฯ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปในเรื่องนี้ ควรระบุคำสั่งให้ชัดเจนและจัดแบบสอบถามให้ง่ายในการทำความเข้าใจมากกว่าเดิม

-การศึกษาค้างนี้ใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และมาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (likert scale) ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิเคราะห์แบบบังเอิญโดยอาจไม่มีความสัมพันธ์กันจริง ดังนั้นในการศึกษาค้างต่อไปในเรื่องนี้ ควรใช้ค่าสถิติเพิ่มมากขึ้น เช่น chi-square correlation หรือ logistic regression เป็นต้น เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพิ่มมากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved