

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย

#### 6.1 สรุปผลการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแต่ละสาขาในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้รู้ว่าผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารแต่ละสาขาอยู่ตำแหน่งใด ควรดำเนินงานไปในทิศทางไหน พิจารณาด้านต้นทุนการดำเนินงานปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้รับ เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการเป็นข้อมูลพื้นฐานนำมากำหนดแบบแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบและแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันได้ในอนาคตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแต่ละสาขาในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์

การจัดการการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแต่ละสาขาในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์ครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยใช้แนวคิดการวัดประสิทธิภาพการ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นห่อหุ้ม (Data Envelopment Analysis : DEA) เป็นเครื่องมือในการศึกษาภายใต้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า "DEA Excel Solver.xls" DEA Methodology เป็นวิธีในการประมาณค่าประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ (Relative Efficiency) ของหน่วยผลิต (DMUs - Decision Making Units) ที่มีการใช้ปัจจัยการผลิตหลายชนิด (Multiple Inputs) เพื่อทำการผลิตผลผลิตหลายชนิด (Multiple Outputs) แบ่งการศึกษาออกเป็นสองส่วน คือ การศึกษา การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ (Efficiency Change) ด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ Malmquist TFP Index เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น และการศึกษา ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) ด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ Cost Efficiency Index เพื่อคำนวณหาค่าประสิทธิภาพทางด้านต้นทุนการดำเนินการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแต่ละสาขา โดยกำหนดให้ผลผลิตของธนาคาร (Bank Output) ประกอบไปด้วยเงินให้กู้ยืมทั้งหมด (total loans) ซึ่งแสดงเฉพาะยอดค้ำเงิน และกำไรประจำปี (Retained Earnings) ซึ่งแสดงกำไรสุทธิที่เกิดขึ้น เมื่อผลการดำเนินงานสิ้นสุดในแต่ละปีบัญชี สำหรับปัจจัยการผลิต (Input price) ประกอบด้วย สินทรัพย์รวม ซึ่งมีราคาคือค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

เงินฝาก โดยมีราคาของเงินฝากได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเฉลี่ย เงินกู้ยืม ซึ่งแสดงถึงยอดเงินที่กู้ยืมมาจากแหล่งทุนอื่น โดยราคาของเงินกู้ยืมได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเฉลี่ย จากผลการศึกษาผลิตภาพการผลิต เนื่องจากการเจริญเติบโตของผลิตภาพปัจจัย การผลิตโดยรวมเปรียบเทียบกันระหว่าง จังหวัดพิษณุโลก และ จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าเท่ากับ 1.106 และ 1.009 ตามลำดับ นั้นหมายความว่า จังหวัดพิษณุโลก มีความสามารถในการจ่ายเงินกู้ และแสวงหารายได้ ก่อให้เกิดผลกำไรได้ดีกว่า จังหวัดนครสวรรค์เมื่อศึกษาถึงที่มาของแหล่งผลิตภาพการผลิต ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเจริญเติบโตของผลิตภาพปัจจัยการผลิตโดยรวมแล้ว พบว่า จากวิธีการศึกษานี้มี 2 กรณีคือ 1. จากการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Efficiency Change) และกรณีที่ 2 คือจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technology Progress) ซึ่งจากแหล่งที่มาแห่งผลิตภาพทั้งสอง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์แล้ว พบว่า จังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับที่ดีกว่า คือระดับ 1.047 และ 1.056 โดยจังหวัดนครสวรรค์ คือระดับ 1.039 และ 0.974 ตามลำดับ นั้นหมายความว่า จังหวัดพิษณุโลก มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากกว่าโดยเปรียบเทียบ เช่น มีศักยภาพ ในการระดมเงินฝากได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เงินที่แต่ละสาขาใน สำนักงานจังหวัด พิษณุโลก ที่ต้องกู้ยืม จากสำนักงานใหญ่ ลดลง อีกทั้งมีการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ ได้มากกว่าซึ่งโดยรวมแล้ว ส่งผลให้ จังหวัดพิษณุโลก มีผลิตภาพการผลิต เนื่องจากการเจริญเติบโตของผลิตภาพปัจจัยการผลิตโดยรวม ดีกว่า จังหวัดนครสวรรค์

เมื่อพิจารณาทางด้านประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) ของทั้ง 2 จังหวัดคือ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า จังหวัดพิษณุโลก มีการใช้ต้นทุนที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กว่าจังหวัดนครสวรรค์ โดยค่าระดับประสิทธิภาพด้านต้นทุน เฉลี่ยทั้ง 5 ปีแล้ว อยู่ที่ระดับ 0.805 และ 0.731 ตามลำดับ นั้นคือ จังหวัดนครสวรรค์ มีภาระในการชำระดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจากสำนักงานใหญ่ที่สูงกว่าจังหวัดพิษณุโลก อีกทั้ง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ อาทิเช่น ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง, ค่าซ่อมแซมยานพาหนะ ฯลฯ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว เป็นสัดส่วนที่สูงกว่าจังหวัดพิษณุโลก โดยเปรียบเทียบ ทั้งนี้ทั้งนั้นเมื่อพิจารณาถึงค่าระดับประสิทธิภาพด้านต้นทุนที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยเปรียบเทียบควรมีค่า ระดับประสิทธิภาพ คือ 1 (100%) ซึ่งพิจารณาทั้งจังหวัดพิษณุโลก และ จังหวัดนครสวรรค์ จะเห็นว่ามีผลต่างระหว่างค่าระดับประสิทธิภาพที่เหมาะสม กับค่าระดับประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจริง จากการศึกษา อยู่ระดับ 0.195 และ 0.269 ตามลำดับ ซึ่งการที่จะทำให้จังหวัดพิษณุโลก และ จังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพทางด้านต้นทุนนั้น ควรจะต้องพยายามลดต้นทุนดำเนินงานลง เพราะเมื่อ พิจารณานาขนาดประสิทธิภาพด้านต้นทุนแล้ว (Cost Efficiency Scale) ทั้ง 2 จังหวัดมีขนาดประสิทธิภาพด้านต้นทุนในช่วงของ

ผลได้เพิ่มต่อขนาด (Increasing return to scale) หรืออธิบายได้ว่ามีการใช้ส่วนผสมของปัจจัยการผลิตมากเกินไปส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสูงเกินกว่าระดับที่เหมาะสม

## 6.2 ข้อเสนอแนะทั่วไปที่ได้จากการศึกษา

6.2.1) การเจริญเติบโตของผลิตภาพผลผลิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากการเจริญเติบโตของผลิตภาพปัจจัยการผลิตโดยรวม ส่วนใหญ่มาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานมากกว่ามาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์ควรเพิ่มบทบาทการดำเนินงานพัฒนาประสิทธิภาพ และศักยภาพที่บุคลากรให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น ระดมเงินฝาก, การจ่ายเงินกู้แบบกำกับติดตาม, การบริหารคุณภาพหนี้ในความรับผิดชอบ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานต้องพึงพาทักษะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญในการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีนั้น ๆ

6.2.2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดนครสวรรค์ มีขนาดประสิทธิภาพด้านต้นทุนในช่วงของผลได้เพิ่มต่อขนาด (Increasing return to scale) ทั้งสองจังหวัด นั้นหมายความว่ามีการใช้ต้นทุนเกินความจำเป็น ดังนั้นจึงควรลดจำนวนปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานลง เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเข้าสู่ระดับที่มีประสิทธิภาพ อาทิ เช่น ลดยอดเงินกู้ยืมจากสำนักงานใหญ่, พยายามตัดลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง

### 6.2.3) การพัฒนาแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี

จากบทบาทการให้บริการของธนาคารที่มีแนวโน้มเปลี่ยนไปจากเดิม โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานธนาคารมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จึงต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้า การให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ซึ่งช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าทางการเงิน ทั้งยังช่วยลดการกู้หรือการค้าประกันซ้ำซ้อน สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารมากขึ้น

### 6.2.4) แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรของธนาคาร

จากการที่บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในงานด้านงานด้านการให้บริการ เพราะเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการประกอบธุรกิจธนาคาร และชี้ให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้มีโครงการ

ฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะด้านการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานและ สนับสนุนดูแลภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป รวมทั้งจัดให้มีโครงการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเป็นการให้คำแนะนำ ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่น่ารู้ และเป็นประโยชน์ด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved