

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิเคราะห์การวัดผลการดำเนินงานของสาขาจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน ของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคบานานซ์ สกอร์การ์ด ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์มุมมองด้านการเงิน

##### 4.1.1 งบกำไรขาดทุนของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ

ตาราง 4.1 อัตราเพิ่ม (ลด) งบกำไรขาดทุนของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ ปีพ.ศ.2544-2545

ทั้งระบบ	2544 (ล้านบาท)	2545 (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	32,875	30,051	(2,824)	(8.6)
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	16,797	12,568	(4,229)	(25.2)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	16,078	17,483	1,405	8.7
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	9,207	24,825	15,618	169.6
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลังหักหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	6,871	(7,342)	(14,213)	(206.9)
รายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย				
กำไรจากการปริวรรต	1,000	1,923	923	92.3
ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และรายได้อื่น	4,949	6,445	1,496	30.2
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากบริษัทในเครือ	664	599	(65)	(9.8)
รวมรายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย	6,613	8,967	2,354	35.6
ค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย				
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	4,064	4,133	69	1.7
ค่าภาษีอากร	1,163	1,221	58	4.9
ขาดทุนจากการลดราคาของหลักทรัพย์	-	-	-	-
ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์	100	900	800	800.0
ค่าใช้จ่ายอื่น	7,752	7,857	105	1.4
รวมค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย	13,079	14,111	1,032	7.9

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ปี พ.ศ.2545-2546)

ตาราง 4.1 อัตราเพิ่ม (ลด)งบกำไรขาดทุนของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ ปีพ.ศ.2544-2545 (ต่อ)

ทั้งระบบ	2544 (ล้านบาท)	2545 (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
กำไร (ขาดทุน) ก่อนตั้งเผื่อค่าหนี้สูญ	9,612	12,339	2,727	28.4
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้ ภาษีเงินได้	405	(12,486)	(12,891)	(3,183)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	405	(12,486)	(12,891)	(3,183)

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ปี พ.ศ.2545-2546)

รายได้ของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ ประกอบด้วยรายได้หลักมาจากดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิจากดอกเบี้ยจ่าย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 77 ของโครงสร้างรายได้ธนาคาร และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 23 ซึ่งรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยได้แก่ กำไรจากการปริวรรต ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ รายได้อื่น และส่วนแบ่งกำไร(ขาดทุน) จากบริษัทย่อย และ/หรือบริษัทร่วม จากตาราง 4.1 พบว่าธนาคารมีรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิในปีพ.ศ. 2545 จำนวน 17,483 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้น 1,405 ล้านบาทหรือร้อยละ 8.7 เมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 ทั้งนี้ ธนาคารมีรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายจำนวน 30,051 ล้านบาท ลดลง 2,824 ล้านบาทหรือร้อยละ 8.6 จากปีพ.ศ. 2544 เนื่องจากการลดลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินที่ยังคงมีสภาพคล่องสูง ภาวะการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่าระหว่างสถาบันการเงินและการลดลงสุทธิของสินเชื่อ

ในปีพ.ศ. 2545 ธนาคารมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยรวม 8,967 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2544 จำนวน 2,354 ล้านบาท หรือร้อยละ 35.6 จากการที่ธนาคารมีกำไรจากการปริวรรตที่เพิ่มขึ้น 923 ล้านบาท เป็น 1,923 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลจากอัตราแลกเปลี่ยนที่มีความผันผวนมากขึ้น และปริมาณธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังมีรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการเพิ่มขึ้นจำนวน 1,496 ล้านบาท เป็นผลส่วนใหญ่จากธุรกิจบัตรเครดิต การจัดการเงินกู้ และการจำหน่ายตราสารเพื่อการลงทุน

สำหรับค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมีจำนวนลดลงถึง 4,229 ล้านบาทหรือร้อยละ 25.2 เป็นผลจากการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในประเทศและการลดลงของเงินฝากที่มีการถอนออกเพื่อนำไปซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ช่วยชาติในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม นอกจากนี้การเพิ่มขึ้นของสัดส่วนเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งมีต้นทุนต่ำกว่าเงินฝากประเภทอื่นก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ดอกเบี้ยจ่ายเงินฝากต่ำกว่าปีพ.ศ.2544

ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบียในปีพ.ศ. 2545 เพิ่มขึ้นจำนวน 1,032 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.9 เมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 เนื่องจากค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นจำนวน 800 ล้านบาทเป็น 900 ล้านบาท ตามการเสื่อมค่าของสินทรัพย์บางประเภท ค่าใช้จ่ายประเภทค่าธรรมเนียมและบริการเพิ่มขึ้น 163 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานเพิ่มขึ้น 69 ล้านบาท

ด้านกำไรสุทธิในปีพ.ศ. 2545 ธนาคารขาดทุนสุทธิจำนวน 12,486 ล้านบาท เทียบกับกำไรสุทธิจำนวน 405 ล้านบาทในปีพ.ศ. 2544 โดยกำไรที่ลดลงจำนวน 12,891 ล้านบาท เป็นผลจากการที่ธนาคารตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 24,825 ล้านบาท หากพิจารณาจากผลการดำเนินงานของธนาคารก่อนตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ธนาคารจะมีกำไรก่อนตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและค่าเผื่อการด้อยค่าจำนวน 12,339 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 จำนวน 2,727 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 28.4 เป็นผลมาจากการบริหารสภาพคล่องที่ดีและมีรายได้จากการปรับโครงสร้างหนี้สูงขึ้น รวมทั้งสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากดีขึ้น ทำให้รายได้ดอกเบี้ยรับและเงินปันผลสุทธิเพิ่มขึ้น ขณะที่รายได้ที่มีใช้ดอกเบียก็ได้ปรับตัวสูงขึ้นจากปีพ.ศ. 2544

#### 4.1.2 งบกำไรขาดทุนของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน

##### ตาราง 4.2 อัตราเพิ่ม (ลด) งบกำไรขาดทุนของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์

ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน ปีพ.ศ. 2544-2545

สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน (สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา)	2544 (ล้านบาท)	2545 (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	372	393	21	5.7
ค่าใช้จ่ายดอกเบีย	324	231	(93)	(28.7)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	48	162	114	237.5
รายได้ที่มีใช้ดอกเบีย				
กำไรจากการปริวรรต	(3)	19	22	733.3
ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และรายได้อื่น	61	65	4	6.6
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบีย	58	84	26	44.8

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ปี พ.ศ.2545-2546)

All rights reserved

ตาราง 4.2 อัตราเพิ่ม (ลด) งบกำไรขาดทุนของสาขานาการไทยพาณิชย์

ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน ปีพ.ศ. 2544-2545 (ต่อ)

สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน (สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา)	2544 (ล้านบาท)	2545 (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
ค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย				
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	4	4	-	-
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และ อุปกรณ์	10	9	(1)	(10)
ค่าใช้จ่ายค่าน โฆษณา ประชาสัมพันธ์	1	1	-	-
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินงาน	12	9	(3)	(25)
ค่าใช้จ่ายอื่น	-	-	-	-
รวมค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย	27	23	(4)	(14.8)
กำไร (ขาดทุน) ก่อนรายการปรับปรุงเงิน อุดหนุนจากสำนักงานใหญ่	79	223	144	182.3
เงินอุดหนุนจากสำนักงานใหญ่ (ADJUSTMENT SUBSIDY)	49	(172)	(221)	(451)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	128	51	(77)	(60.2)

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ปี พ.ศ.2545-2546)

โครงสร้างรายได้ของสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน มีลักษณะคล้ายคลึงกับของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ กล่าวคือ ประกอบด้วยรายได้หลักมาจากดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิจากดอกเบี้ยจ่าย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 83 ของโครงสร้างรายได้ของสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนรวมกัน และรายได้ที่มีโชคดอกเบี้ยมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 17 จากตาราง 4.2 พบว่าสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนมีรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิในปีพ.ศ. 2545 จำนวน 162 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้น 114 ล้านบาทเมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 ทั้งนี้ มีรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุติก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายจำนวน 393 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 21 ล้านบาทหรือร้อยละ 5.7 เมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้จากดอกเบี้ยและเงินปันผลของสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนรวมกัน มีอัตราการเติบโตที่ดีกว่ารายได้ของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ แม้ว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินจะลดลงอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นผลมาจากการขยายสินเชื่อใหม่เพื่อชดเชยกับส่วนที่ได้รับชำระคืนจากลูกค้าและความสามารถในการต่อรองราคา (pricing) รวมทั้งยังคงรักษากฎเกณฑ์สินเชื่อเอาไว้ได้

สำหรับรายได้ที่มีไร่ดอกเบี๊ยะของสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน ในปีพ.ศ. 2545 มีจำนวน 84 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2544 จำนวน 26 ล้านบาท หรือร้อยละ 44.8 ส่วนใหญ่มาจากกำไรจากการปรึวรรตที่เพิ่มขึ้น 22 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลจากอัตราแลกเปลี่ยนที่มี ความผันผวนมากขึ้น

ด้านค่าใช้จ่ายในปีพ.ศ. 2545 สาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนมี ค่าใช้จ่ายดอกเบี๊ยะลดลงจำนวน 93 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.7 ซึ่งใกล้เคียงและเป็นไปในแนวทาง เดียวกันกับค่าใช้จ่ายดอกเบี๊ยะของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบ เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่มีไร่ดอกเบี๊ยะ ของสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน ในปีพ.ศ. 2545 ลดลงจำนวน 4 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.8 เมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 เนื่องจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินงานลดลง 1 ล้านบาท และ 3 ล้านบาท ตามลำดับ ส่วนค่าใช้จ่าย ด้านอื่น ๆ สามารถควบคุมให้อยู่ในระดับเท่าเดิม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่มีไร่ดอกเบี๊ยะของ ธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบแล้ว สาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนมีศักยภาพ ในการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพดีกว่า

ด้านกำไรสุทธิสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน ยังคงความสามารถ ในการทำกำไรสุทธิอย่างต่อเนื่อง สำหรับในปีพ.ศ. 2545 สาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัด เชียงใหม่ – ลำพูน มีกำไรสุทธิจำนวน 51 ล้านบาท เทียบกับกำไรสุทธิจำนวน 128 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2544 โดยกำไรที่ลดลงจำนวน 77 ล้านบาท เป็นผลจากการลดลงของเงินอุดหนุนจากสำนักงาน ใหญ่ (adjustment subsidy) จำนวน 221 ล้านบาท ในปีพ.ศ. 2545 ในขณะที่เดียวกันหากพิจารณาจาก ผลการดำเนินงานของธนาคารก่อนรายการปรับปรุงเงินอุดหนุนจากสำนักงานใหญ่ สาขานาการ ไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนมีกำไรก่อนรายการปรับปรุงเงินอุดหนุนจากสำนักงานใหญ่ จำนวน 223 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 จำนวน 144 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 182.3 เป็นผลมาจากการบริหารสภาพคล่องที่ดีและมีรายได้จากการปรับ โครงสร้างหนี้สูงขึ้น รวมทั้งสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากดีขึ้น ทำให้รายได้ดอกเบี๊ยะรับและเงินปันผลสุทธิเพิ่มขึ้น ขณะที่ รายได้ที่มีไร่ดอกเบี๊ยะก็ปรับตัวสูงขึ้นจากปีพ.ศ. 2544

#### 4.1.3 การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ทางการเงินของสาขานาการไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน เป็น การวัดผลการดำเนินงานของสาขาฯ โดยใช้ข้อมูลจากงบการเงินของสาขาฯ ระหว่างปีพ.ศ. 2544 และ 2545 ผลการวิเคราะห์จะนำมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้ง ระบบซึ่งกำหนดให้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านรายได้

รายการ	ทั้งระบบ (ร้อยละ)	สาขาฯ (ร้อยละ)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	(8.6)	5.7
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	8.7	237.5
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย		
กำไรจากการปริวรรต	92.3	733.3
ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และรายได้อื่น	30.2	6.6
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากบริษัทย่อย และ/หรือบริษัทร่วม	(9.8)	na.
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	35.6	44.8

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.3 อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิทั้งระบบเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.7 เมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 ซึ่งกำหนดให้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ถ้าพูนมีอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิเท่ากับร้อยละ 237.5 ซึ่งสูงกว่าอัตราการเพิ่มของทั้งระบบจึงถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยของทั้งระบบเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.6 เมื่อเทียบกับปีพ.ศ. 2544 ซึ่งกำหนดให้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ถ้าพูนมีค่าเฉลี่ยของอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเท่ากับร้อยละ 44.8 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานถือว่าผ่านเกณฑ์

ตาราง 4.4 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านค่าใช้จ่าย

รายการ	ทั้งระบบ (ร้อยละ)	สาขาฯ (ร้อยละ)
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	(25.2)	(28.7)
ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย		
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและค่าตอบแทนกรรมการ	1.70	-
ค่าภาษีอากร	4.9	na.
ขาดทุนจากการลดราคาของหลักทรัพย์	-	na.
ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์	800	na.
ค่าใช้จ่ายอื่น	1.4	-
รวมค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย	7.9	(14.8)

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.4 ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบในปีพ.ศ. 2545 ลดลงจากปีพ.ศ. 2544 เท่ากับร้อยละ 25.2 ในขณะที่อัตราการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายด้านดอกเบี้ยของสาขาฯ ก็ลดลงเช่นกัน เท่ากับร้อยละ 28.7 เมื่อเปรียบเทียบแล้วสาขาฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยได้มากกว่าทั้งระบบ จึงถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบในปีพ.ศ. 2545 เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2544 ร้อยละ 7.9 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยของสาขาฯ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงลดลงเท่ากับร้อยละ 14.8 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตาราง 4.5 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านกำไร

อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (profitability ratio)	ทั้งระบบ (ร้อยละ)	สาขาฯ (ร้อยละ)
อัตรากำไรขั้นต้น	28.4	182.3
อัตรากำไรสุทธิ	(3,183)	(60.2)

ที่มา : จากการคำนวณ

อัตราการเติบโตของกำไรเป็นอัตราส่วนที่ชี้วัดถึงประสิทธิภาพในการทำกำไรของธนาคาร อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงจะยิ่งเป็นผลดีต่อกิจการ จากตาราง 4.5 สาขาธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ถ้าพูนมีค่าเฉลี่ยของอัตรากำไรขั้นต้นเท่ากับร้อยละ 182.3 เทียบกับค่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ ร้อยละ 28.4 ดังนั้นค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้สูงกว่า จึงถือว่าผ่านเกณฑ์

ค่าเกณฑ์มาตรฐานกำหนดสำหรับอัตรากำไรสุทธิ คือ ขาดทุนสุทธิร้อยละ 3,183 ส่วนสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ – ถ้าพูนมีผลการดำเนินงานด้านกำไรสุทธิขาดทุนเช่นเดียวกับทั้งระบบ โดยมีค่าขาดทุนสุทธิเท่ากับร้อยละ 60.2 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งระบบแล้วขาดทุนน้อยกว่า จึงนับว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

#### 4.2 การวิเคราะห์มุมมองด้านลูกค้า

การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิทางด้านลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 280 ตัวอย่าง ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคาร และทัศนคติต่อการใช้บริการของลูกค้า

### 4.2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 4.6 จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	100	35.7
หญิง	180	64.3
รวม	280	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 280 คน จำแนกได้เป็นเพศชาย 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และเป็นเพศหญิง 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3

ตาราง 4.7 จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	3.6
20-29 ปี	100	35.7
30-39 ปี	84	30.0
40-49 ปี	52	18.5
50-59 ปี	26	9.3
60 ปีขึ้นไป	8	2.9
รวม	280	100

ที่มา : จากการคำนวณ

ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ตามตาราง 4.7 พบว่าส่วนใหญ่จะมีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี ซึ่งมีจำนวน 100 คน เท่ากับร้อยละ 35.7 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 30-39 ปี จำนวน 84 คน เท่ากับร้อยละ 30 อายุตั้งแต่ 40-49 ปี จำนวน 52 คนเท่ากับร้อยละ 18.5 อายุตั้งแต่ 50-59 ปี จำนวน 26 คน เท่ากับร้อยละ 9.3 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คนเท่ากับร้อยละ 3.6 และ อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน เท่ากับร้อยละ 2.9

All rights reserved



ตาราง 4.8 จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	14	5.0
มัธยมตอนต้น	28	10.0
มัธยมตอนปลาย / ปวช	46	16.4
อนุปริญญา / ปวท / ปวส	48	17.1
ปริญญาตรี	122	43.6
สูงกว่าปริญญาตรี	22	7.9
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จากตาราง 4.8 พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คนเท่ากับร้อยละ 43.6 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือ ปวท.หรือ ปวส. จำนวน 48 คนเท่ากับร้อยละ 17.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จำนวน 46 คน เท่ากับร้อยละ 16.4 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 28 คน เท่ากับร้อยละ 10 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน เท่ากับร้อยละ 7.9 และ ระดับประถมศึกษา จำนวน 14 คน เท่ากับร้อยละ 5

ตาราง 4.9 จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	44	15.7
หุ้นส่วน / เจ้าของกิจการ	34	12.1
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท	164	58.6
นักเรียน / นักศึกษา	16	5.7
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	12	4.3
อื่นๆ	10	3.6
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ตามตาราง 4.9 พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท จำนวน 164 คน เท่ากับร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน เท่ากับร้อยละ 15.7 เป็นหุ้นส่วนหรือเจ้าของกิจการ จำนวน 34 คน เท่ากับร้อยละ 12.1 นักเรียนและนักศึกษา จำนวน 16 คน เท่ากับร้อยละ 5.7 พ่อบ้านและแม่บ้าน

จำนวน 12 คน เท่ากับร้อยละ 4.3 และกลุ่มอาชีพอื่น เช่น ข้าราชการบำนาญ จำนวน 10 คน เท่ากับ ร้อยละ 3.6

#### 4.2.2 ข้อมูลแสดงการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารของลูกค้า

ตาราง 4.10 ระยะเวลาลูกค้าใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	86	30.7
7 - 9 ปี	38	13.6
4 - 6 ปี	74	26.4
1 - 3 ปี	58	20.7
น้อยกว่า 1 ปี	24	8.6
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.10 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนสูงที่สุด 86 คน เท่ากับร้อยละ 30.7 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่ใช้บริการ 4 - 6 ปี จำนวน 74 คนเท่ากับร้อยละ 26.4 ใช้บริการ 1-3 ปี จำนวน 58 คนเท่ากับร้อยละ 20.7 กลุ่มที่ใช้บริการ 7-9 ปี จำนวน 38 คน เท่ากับร้อยละ 13.6 และกลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีเพียง 24 คน เท่ากับร้อยละ 8.6

ตาราง 4.11 ประเภทลูกค้าตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 น. – 10.30 น.	58	20.7
10.31 น. – 11.30 น.	28	10.0
11.31 น. – 12.30 น.	10	3.6
12.31 น. – 13.30 น.	20	7.1
13.31 น. – 14.30 น.	2	0.7
หลัง 14.31 น.	12	4.3
ไม่แน่นอน	150	53.6
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.11 ส่วนใหญ่ลูกค้าจะมาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนจำนวน 150 คน เท่ากับร้อยละ 53.6 รองลงมาจะมาใช้บริการในช่วงระหว่าง 8.30 น. – 10.30 น. จำนวน 58 คน เท่ากับร้อยละ 20.7 ช่วงเวลา 10.31 น. – 11.30 น. จำนวน 28 คนเท่ากับร้อยละ 10 ช่วงเวลา 12.31 น. – 13.30 น. จำนวน 20 คนเท่ากับร้อยละ 7.1 ช่วงเวลาหลัง 14.31 น. จำนวน 12 คนเท่ากับ ร้อยละ 4.3 ช่วงเวลา 11.31 น. – 12.30 น. จำนวน 10 คนเท่ากับร้อยละ 3.6 และช่วงเวลาที่มิมีผู้มาใช้ บริการน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 13.31 น. – 14.30 น. จำนวน 2 คนเท่ากับร้อยละ 0.7

ตาราง 4.12 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	36	12.8
1 – 4 ครั้ง	134	47.8
5 – 9 ครั้ง	38	13.6
10 – 14 ครั้ง	14	5.0
15 – 19 ครั้ง	8	2.9
ตั้งแต่ 20 ครั้งขึ้นไป	50	17.9
รวม	280	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.12 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-4 ครั้งต่อเดือนจำนวน 134 คน เท่ากับร้อยละ 47.8 รองลงมา ได้แก่กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการตั้งแต่ 20 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 50 คน เท่ากับร้อยละ 17.9 ใช้บริการ 5-9 ครั้งต่อเดือนจำนวน 38 คนเท่ากับร้อยละ 13.6 ใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือนจำนวน 36 คนเท่ากับร้อยละ 12.8 ใช้บริการ 10-14 ครั้งต่อเดือนจำนวน 14 คนเท่ากับร้อยละ 5 และกลุ่มที่มาใช้บริการ 15-19 ครั้งต่อเดือนมีเพียง 8 คนเท่ากับร้อยละ 2.9

ว/ณ

332.12

ก/13ก

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตาราง 4.13 ระยะเวลาที่รอคอยจริงในการมาใช้บริการธนาคาร

เวลาในการรอคอยใช้บริการจริง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 10 นาที	138	49.3
11 - 20 นาที	120	42.9
21 - 30 นาที	18	6.4
31 นาทีขึ้นไป	4	1.4
รวม	280	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.13 ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้เวลารอคอย 1-10 นาที จำนวน 138 คนเท่ากับร้อยละ 49.3 รองลงมาใช้เวลารอคอย 11-20 นาที จำนวน 120 คนเท่ากับร้อยละ 42.9 ใช้เวลารอคอย 21-30 นาที จำนวน 18 คนเท่ากับร้อยละ 6.4 และใช้เวลารอคอย 31 นาทีขึ้นไปมีเพียง 4 คน เท่ากับร้อยละ 1.4

ตาราง 4.14 ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการธนาคาร

เวลาที่คาดหวังมาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 10 นาที	190	67.8
11 - 20 นาที	28	10.0
21 - 30 นาที	8	2.9
31 นาทีขึ้นไป	12	4.3
ไม่คาดหวัง	42	15.0
รวม	280	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.14 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ คาดหวัง ระยะเวลาการรอคอยการรับบริการในแต่ละครั้ง เฉลี่ย 1-10 นาที จำนวน 190 คนเท่ากับร้อยละ 67.8 รองลงมา ระบุว่าไม่คาดหวังว่าจะต้องใช้เวลาเท่าใด จำนวน 42 คนเท่ากับร้อยละ 15.0 คาดหวังจะใช้เวลารอคอย 11-20 นาที จำนวน 28 คนเท่ากับร้อยละ 10.0 คาดหวังจะใช้เวลารอคอย 31 นาทีขึ้นไป จำนวน 12 คนเท่ากับร้อยละ 4.3 และคาดหวังจะใช้เวลารอคอย 21-30 นาที จำนวน 8 คนเท่ากับร้อยละ 2.9

ตาราง 4.15 ประเภทบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ถูกคัดเลือกใช้บริการ

บริการของธนาคาร	จำนวนรวม(คน)	ร้อยละ
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	268	95.7
บริการบัตร ATM	136	48.6
บริการ โอนเงิน	78	27.9
บริการบัตรเครดิต	66	23.6
ชำระค่าสินค้า / บริการ	58	20.7
บัญชีเงินฝากประจำ	54	19.3
บัญชีเงินฝากเดินสะพัด	48	17.1
บริการสินเชื่อธุรกิจ / บุคคล	36	12.9
ฝากเช็ค	26	9.3
บริการเช็คธนาคาร / ของขวัญ / e-gift	26	9.3
บัญชีเงินฝากระยะยาว	20	7.14
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	14	5.0
บริการธนาคารทางโทรศัพท์	10	3.6
บริการ โอนเงินระหว่างประเทศ	6	2.1
อื่นๆ	-	-

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.15 พบว่าการใช้บริการธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง 5 อันดับแรก ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์จำนวน 268 คน เท่ากับร้อยละ 95.7 รองลงมาได้แก่ บริการบัตร ATM จำนวน 136 คน เท่ากับร้อยละ 48.6 บริการ โอนเงินจำนวน 78 คน เท่ากับร้อยละ 27.9 บริการบัตรเครดิตจำนวน 66 คน เท่ากับร้อยละ 23.6 และ ชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 58 คน เท่ากับร้อยละ 20.7 ตามลำดับ และบริการที่มีผู้มาใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการ โอนเงินระหว่างประเทศ มีเพียง 6 คน เท่ากับร้อยละ 2.1

### 4.2.3 ทักษะของลูกค้ำต่อการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ธนาคาร

ตาราง 4.16 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร

ทัศนคติในด้านพนักงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- พนักงานสุภาพ อ่อนน้อม มีมารยาทและอัธยาศัยดี	40 (14.3)	174 (62.1)	66 (23.6)	-	-	3.91
- ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	42 (15.0)	122 (43.6)	104 (37.1)	12 (4.3)	-	3.69
- พนักงานให้ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง	24 (8.6)	144 (51.4)	106 (37.9)	4 (1.4)	2 (0.7)	3.66
- พนักงานเอาใจใส่ แก้ปัญหาลูกค้ำจริงจัง	50 (17.9)	140 (50.0)	84 (30.0)	6 (2.1)	-	4.28
- พนักงานมีความรู้เรื่อง บริการของธนาคารเป็น อย่างดี	30 (10.7)	178 (63.6)	70 (25.0)	2 (0.7)	-	4.27
ระดับทัศนคติรวมด้าน พนักงาน						<u>3.96</u>

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.16 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่พึงพอใจต่อความสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทและอัธยาศัยดีของพนักงาน โดยลูกค้ำที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 174 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.91 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก ส่วนทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานมีจำนวนลูกค้ำที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 122 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 104 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.69 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก ด้านพนักงานให้ข้อมูลชัดเจนถูกต้อง มีจำนวนลูกค้ำที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 144 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 106 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่งผลให้มีระดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติเท่ากับ 3.66 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก

ทัศนคติเรื่องพนักงานเอาใจใส่ แก้ปัญหาลูกค้าจริงจึงมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 140 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่งผลให้มีระดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติเท่ากับ 4.28 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก และในเรื่องพนักงานมีความรู้เรื่องบริการของธนาคารเป็นอย่างดี มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 178 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยภาพรวมทางด้านพนักงาน พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.96 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก

ตาราง 4.17 ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่

ทัศนคติในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	24 (8.6)	190 (67.9)	62 (22.1)	4 (1.4)	-	3.84
- มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	20 (7.1)	166 (59.3)	84 (30.0)	10 (3.6)	-	3.70
- มีที่จอดรถเพียงพอ	36 (12.9)	98 (35.0)	92 (32.9)	44 (15.7)	10 (3.5)	3.38
- มีการกระจายสาขาทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ	26 (9.3)	154 (55.0)	82 (29.3)	18 (6.4)	-	3.67
- มีสื่อที่ใช้ให้ข้อมูลสะดุดตา	20 (7.1)	132 (47.1)	110 (39.3)	16 (5.8)	2 (0.7)	3.54
- สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร	60 (21.4)	136 (48.6)	80 (28.6)	4 (1.4)	-	3.90
- มีการจัดระบบคิวที่ดี	24 (8.6)	134 (47.9)	114 (40.7)	6 (2.1)	2 (0.7)	3.61
ระดับทัศนคติรวมด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่						3.66

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.17 แสดงทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในการใช้บริการสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารมีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 190 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.84 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก

ส่วนการมีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 166 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.70 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีระดับทัศนคติในระดับพอใจมาก ทัศนคติในเรื่องการมีที่จอดรถเพียงพอนั้นมีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.38 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการที่ธนาคารกระจายสาขาทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ โดยมีจำนวนลูกค้าที่แสดงทัศนคติว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 154 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.67 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก ส่วนการที่ธนาคารใช้สื่อที่ให้ข้อมูลสะดุดตา มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 132 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 110 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.54 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีระดับทัศนคติในระดับพอใจมาก ด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 136 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.90 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก

ทัศนคติในด้านที่ธนาคารมีการจัดระบบคิว มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 114 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.61 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีระดับทัศนคติในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาทัศนคติโดยภาพรวมทางด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ของธนาคาร พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.66 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก



ตาราง 4.18 ทักษะคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อต้านบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ทัศนคติในด้านบริการ และ ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- บริการและผลิตภัณฑ์ตรง ตามความต้องการของลูกค้า	14 (5.0)	138 (49.3)	128 (45.7)	- (-)	- (-)	3.59
- บริการและผลิตภัณฑ์มี ความหลากหลาย	30 (10.7)	140 (50.0)	96 (34.3)	14 (5.0)	- (-)	3.66
- ได้รับประโยชน์จากบริการ เต็มที่	12 (4.3)	166 (59.2)	92 (32.9)	10 (3.6)	- (-)	3.64
- เปิดให้บริการ ATM ตลอด 24 ชั่วโมง	58 (20.7)	164 (58.6)	48 (17.1)	4 (1.4)	6 (2.2)	3.94
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	10 (3.6)	74 (26.4)	150 (53.6)	32 (11.4)	14 (5.0)	3.12
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ บัญชีเงินฝากประจำ	10 (3.6)	46 (16.4)	176 (62.8)	36 (12.9)	12 (4.3)	3.02
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	12 (4.3)	42 (15.0)	180 (64.3)	36 (12.8)	10 (3.6)	3.04
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ บัญชีเงินฝากระยะยาว	10 (3.6)	46 (16.4)	178 (63.6)	34 (12.1)	12 (4.3)	3.03
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ โอนเงิน	10 (3.6)	46 (16.4)	180 (64.3)	34 (12.1)	10 (3.6)	3.04
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ บัตร ATM	14 (5.0)	52 (18.6)	152 (54.3)	50 (17.8)	12 (4.3)	3.02
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ บัตรเครดิต	14 (5.0)	26 (9.3)	168 (60.0)	52 (18.6)	20 (7.1)	2.86
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์	10 (3.6)	54 (19.3)	164 (58.5)	42 (15.0)	10 (3.6)	3.03

ที่มา : จากการคำนวณ

ตาราง 4.18 ทักษะคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อต้านบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (ต่อ)

ทัศนคติในด้านบริการ และ ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- ค่าธรรมเนียมการ ให้บริการสินเชื่อธุรกิจ / บุคคล	6 (2.1)	54 (19.3)	190 (67.9)	24 (8.6)	6 (2.1)	3.11
- ค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าบริการและสินค้า	10 (3.6)	64 (22.8)	166 (59.3)	28 (10.0)	12 (4.3)	3.11
- ค่าธรรมเนียมการรับฝาก เช็ค	6 (2.1)	58 (20.7)	174 (62.2)	36 (12.9)	6 (2.1)	3.08
- ค่าธรรมเนียมเช็คของบัญชี เช็คธนาคาร	8 (2.9)	52 (18.6)	190 (67.8)	24 (8.6)	6 (2.1)	3.11
- ค่าธรรมเนียมการ แลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ	6 (2.1)	52 (18.6)	192 (68.6)	24 (8.6)	6 (2.1)	3.10
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ โอนเงินระหว่างประเทศ	6 (2.1)	50 (17.9)	196 (70.0)	24 (8.6)	4 (1.4)	3.11
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ อื่นๆ เช่น เช่าตู้เซฟ	6 (2.1)	34 (12.1)	218 (77.9)	20 (7.2)	2 (0.7)	3.08
- ความมั่นคงของธนาคาร	84 (30.0)	142 (50.7)	50 (17.9)	4 (1.4)	-	4.09
ระดับทัศนคติรวมด้าน บริการ และผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร						3.24

ที่มา : จากการคำนวณ

พิจารณาความพึงพอใจในด้านบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคารตามตาราง 4.18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการและผลิตภัณฑ์เนื่องจากตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 138 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือมี

ความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.59 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก

ทางด้านบริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 140 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.66 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก การได้รับประโยชน์จากบริการเต็มที่มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 166 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.64 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก ส่วนการที่ธนาคารเปิดให้บริการ ATM ตลอด 24 ชั่วโมง มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.94 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก

ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม พบว่า ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.12 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากประจำ มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 176 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.02 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติ ในระดับพอใจปานกลาง

ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.04 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติ ในระดับพอใจปานกลาง

ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากกระยะยาว มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 178 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.03 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติ ในระดับพอใจปานกลาง

ค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงิน มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 46 คน คิดเป็นร้อยละ



ค่าธรรมเนียมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 192 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.10 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

ค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 196 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.11 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

ค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่นๆ เช่น เช่าตู้เซฟ มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 218 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.08 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

ด้านความมั่นคงของธนาคาร มีจำนวนลูกค้าที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 142 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 4.09 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาทัศนคติโดยภาพรวมทางด้านบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.24 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

#### 4.3 การวิเคราะห์มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิทางด้านพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้น ใช้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไปของพนักงาน และ ทัศนคติของพนักงาน

##### 4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตาราง 4.19 จำนวนพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	33	33
หญิง	67	67
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.19 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน จำแนกได้เป็นเพศชาย 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และเป็นเพศหญิง 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67

ตาราง 4.20 จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	15	15
30 - 39 ปี	69	69
40 - 49 ปี	14	14
50- 59 ปี	2	2
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ตามตาราง 4.20 พบว่าส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 30-39 ปี ซึ่งมีจำนวน 69 คน เท่ากับร้อยละ 69 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 15 คน เท่ากับร้อยละ 15 อายุตั้งแต่ 40-49 ปี จำนวน 14 คนเท่ากับร้อยละ 14 และอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 2 คน เท่ากับร้อยละ 2

ตาราง 4.21 จำนวนพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	45	45
สมรส	55	55
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.21 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน จำแนกได้เป็นผู้มีสถานภาพโสด 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และสมรสแล้ว 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55

ตาราง 4.22 จำนวนพนักงาน จำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	6	6
10,000 - 19,999 บาท	65	65
20,000 - 29,999 บาท	22	22
30,000 - 39,999 บาท	1	1
40,000 - 49,999 บาท	3	3
50,000 บาทขึ้นไป	3	3
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

ด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ตามตาราง 4.22 พบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีรายได้ระหว่าง 10,000 - 19,999 บาท จำนวน 65 คนเท่ากับร้อยละ 65 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 20,000 - 29,999 บาท จำนวน 22 คนเท่ากับร้อยละ 22 พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 6 คนเท่ากับร้อยละ 6 และพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,000 - 49,999 บาท และมีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป มีอย่างละ 3 คน เท่ากับร้อยละ 3 และมีเพียง 1 คน หรือเท่ากับร้อยละ 1 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 30,000 - 39,999 บาท

ตาราง 4.23 จำนวนพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	1	1
ปวช / ปวส / อนุปริญญา	3	3
ปริญญาตรี	83	83
สูงกว่าปริญญาตรี	13	13
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จากตาราง 4.23 พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คนเท่ากับร้อยละ 83 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คนเท่ากับร้อยละ 13 ระดับอนุปริญญา หรือปวช.หรือปวส. จำนวน 3 คนเท่ากับร้อยละ 3 และมีเพียงร้อยละ 1 ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตาราง 4.24 ระดับอายุงานของพนักงาน

อายุงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	2	2
1 - 5 ปี	14	14
6 - 10 ปี	45	45
11 - 15 ปี	30	30
16 - 20 ปี	6	6
21 ปีขึ้นไป	3	3
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

ระดับอายุงานของพนักงาน จากตาราง 4.24 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีจำนวน 45 คนเท่ากับร้อยละ 45 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 30 คนเท่ากับร้อยละ 30 ที่เพิ่งทำงานได้เพียง 1-5 ปี จำนวน 14 คนเท่ากับร้อยละ 14 อายุงานระหว่าง 16-20 ปีจำนวน 6 คนเท่ากับร้อยละ 6 อายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คนเท่ากับ ร้อยละ 3 และอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีเพียงร้อยละ 2

ตาราง 4.25 การแจกแจงระดับชั้นของพนักงาน

ระดับชั้น	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	5	5
พนักงานชั้นกลาง	16	16
พนักงานช่วยบริหาร	48	48
พนักงานบริหารชั้นต้นขึ้นไป	31	31
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.25 แสดงการแจกแจงระดับชั้นของพนักงาน โดยจากการสำรวจพบว่า มีพนักงานระดับช่วยบริหารสูงที่สุด จำนวน 48 คนเท่ากับร้อยละ 48 รองลงมาได้แก่ พนักงานระดับบริหารชั้นต้นขึ้นไป จำนวน 31 คนเท่ากับร้อยละ 31 พนักงานระดับชั้นกลาง จำนวน 16 คนเท่ากับ ร้อยละ 16 และพนักงานระดับพนักงานระดับชั้นต้น จำนวน 5 คนเท่ากับร้อยละ 5



ตาราง 4.26 การแจกแจงสังกัดของพนักงาน

สังกัด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขา	66	66
สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา	34	34
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.26 พนักงานที่สังกัดสาขามีจำนวน 66 คนเท่ากับร้อยละ 66 ส่วนที่เหลืออีก 34 คนเท่ากับร้อยละ 34 สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจ

ตาราง 4.27 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์

ปัจจัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นิยมชมชอบองค์กร	1	1
ใกล้บ้าน	17	17
เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	69	69
อื่นๆ	13	13
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.27 พนักงานส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการเลือกทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์ เพราะเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงมากที่สุดจำนวน 69 คนหรือเท่ากับร้อยละ 69 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยใกล้บ้านจำนวน 17 คนเท่ากับร้อยละ 17 และปัจจัยอื่นๆ เช่น ตอรับการเข้าทำงานก่อนองค์กรอื่น ผู้อื่นแนะนำมา จำนวน 13 คนเท่ากับร้อยละ 13 ส่วนการนิยมชมชอบองค์กรมีผู้เลือกเพียง 1 คน

### 4.3.2 แสดงทัศนคติของพนักงานในด้านกระบวนการภายใน

ตาราง 4.28 ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ทัศนคติในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยออกแบบผลิตภัณฑ์	4 (4.0)	46 (46.0)	47 (47.0)	3 (3.0)	-	3.51
- มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องในปี 2545	12 (12.0)	56 (56.0)	26 (26.0)	5 (5.0)	1 (1.0)	3.73
- ออกแบบผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการลูกค้า	1 (1.0)	24 (24.0)	47 (47.0)	26 (26.0)	2 (2.0)	2.98
ทัศนคติรวมด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์						3.41

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.28 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการที่ธนาคารนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.51 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติในระดับพอใจมาก

ในด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องในปี 2545 ของธนาคาร มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.73 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติ ในระดับพอใจมาก

ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการที่ธนาคารออกแบบผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการลูกค้า มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจน้อยเท่ากับ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 2.98 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติ ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาทัศนคติของพนักงานโดยภาพรวมทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.41 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจปานกลาง

ตาราง 4.29 เปรียบเทียบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์กับธนาคารอื่น

ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ครบ	22	22
ครบ	78	78
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.29 พนักงานจำนวน 78 คนเท่ากับร้อยละ 78 ระบุว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีครบเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น และพนักงานส่วนที่เหลืออีก 22 คนเท่ากับร้อยละ 22 ระบุว่ายังไม่ครบ ควรจะเพิ่มผลิตภัณฑ์ เช่น Quick Cash ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ เติมเงินโทรศัพท์มือถือผ่านตู้ ATM เป็นต้น

ตาราง 4.30 ทักษะคิดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการปฏิบัติงาน

ทัศนคติในด้านการปฏิบัติงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- เครื่องมือพอเพียงต่อการทำงาน	21 (21.0)	26 (26.0)	41 (41.0)	11 (11.0)	1 (1.0)	3.55
- อุดหนุนมีความเหมาะสม	5 (5.0)	71 (71.0)	16 (16.0)	7 (7.0)	1 (1.0)	3.72
- สถานที่ทำการสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อย	4 (4.0)	45 (45.0)	43 (43.0)	7 (7.0)	1 (1.0)	3.44
- การรับข้อมูลข่าวสารของธนาคารทั่วถึง	10 (10.0)	50 (50.0)	34 (34.0)	5 (5.0)	1 (1.0)	3.63
- หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้	10 (10.0)	63 (63.0)	24 (24.0)	3 (3.0)	-	3.80
- จำนวนงานสอดคล้องกับระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย	5 (5.0)	40 (40.0)	48 (48.0)	4 (4.0)	3 (3.0)	3.40
ทัศนคติรวมด้านการปฏิบัติงาน						3.59

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.30 แสดงทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการปฏิบัติงาน เห็นว่า ธนาคารมีเครื่องมือพอเพียงต่อการทำงาน โดยพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.55 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติ ในระดับ พึงพอใจมาก ส่วนอุณหภูมิห้องทำงานมีความเหมาะสม มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจ มากเท่ากับ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.72 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมี ทัศนคติ ในระดับพอใจมาก

ด้านสถานที่ทำการมีความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อย มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่า มี ความพึงพอใจมากเท่ากับ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.44 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่าง พนักงานมีทัศนคติ ในระดับพอใจปานกลาง สำหรับการรับข้อมูลข่าวสารของธนาคารทั่วถึง มี จำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีความ พึงพอใจปานกลางเท่ากับ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.63 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติ ในระดับพอใจมาก

ในกรณีหากเกิดปัญหาในการทำงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ มีจำนวนพนักงาน ที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปาน กลางเท่ากับ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.80 บ่งชี้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติในระดับพอใจมาก และจำนวนงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับ ระยะเวลาที่กำหนด โดยมีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ย ของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.40 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติ ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานโดยภาพรวมทางด้านการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า เท่ากับ 3.59 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก

### 4.3.3 ทักษะของพนักงานในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตาราง 4.31 การแจกแจงด้านการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงาน

การเข้ารับการฝึกอบรม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	45	45
เคย	55	55
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.31 พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมในปี 2545 จำนวน 55 คนเท่ากับร้อยละ 55 โดยเรื่องที่เขาอบรม เช่น การปฏิบัติงานของหน่วยงานจัดการทรัพย์สิน จำนวน 1 วัน ความรู้เบื้องต้นสำหรับงานสินเชื่อ PLPS จำนวน 5 วัน ความรู้เกี่ยวกับตราสารหนี้ จำนวน 3 วัน ด้านธุรกิจแลกเปลี่ยน จำนวน 3 วัน เป็นต้น และพนักงานอีกจำนวน 45 คน ระบุว่ายังไม่เคยได้ฝึกอบรม

ตาราง 4.32 การแจกแจงด้านการใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความรู้ที่ฝึกอบรม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ใช้	55	100
ไม่ใช้	-	-
รวม	55	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.32 ระบุว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทั้ง 55 คนเท่ากับร้อยละ 100 ได้นำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในการงาน

ตาราง 4.33 ระดับขั้นความรู้ที่พนักงานนำมาประยุกต์ใช้ในการงาน

ความรู้ที่ฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 %	3	5.45
51 - 60 %	7	12.73
61 - 70 %	16	29.10
71 - 80 %	15	27.27
มากกว่า 80 % ขึ้นไป	14	25.45
รวม	55	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.33 พนักงานนำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในงานน้อยกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 คนเท่ากับร้อยละ 5.45 นำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในงานร้อยละ 51-60 จำนวน 7 คนเท่ากับร้อยละ 12.73 นำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในงานร้อยละ 61-70 จำนวน 16 คนเท่ากับร้อยละ 29.10 นำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในงานร้อยละ 71-80 จำนวน 15 คนเท่ากับร้อยละ 27.27 และพนักงานนำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในงานมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป จำนวน 14 คนเท่ากับร้อยละ 25.45

ตาราง 4.34 ทักษะคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการฝึกอบรม

ทักษะคติในด้านการฝึกอบรม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- จำนวนวันในการฝึกอบรม ต่อปีเพียงพอ	-	13 (23.6)	21 (38.2)	19 (34.5)	2 (3.7)	2.82
- สถานที่จัดการฝึกอบรม มีความเหมาะสม	-	20 (36.4)	33 (60.0)	1 (1.8)	1 (1.8)	3.31
- วิทยากรมีความเหมาะสม	5 (9.2)	35 (63.6)	14 (25.4)	-	1 (1.8)	3.78
ทักษะคติรวมด้านการฝึกอบรม						<u>3.30</u>

ที่มา : จากการคำนวณ

ทางด้านทักษะคติในด้านการฝึกอบรมตามตาราง 4.34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลางต่อจำนวนวันในการฝึกอบรมต่อปีเพียงพอ โดยพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือมีความพึงพอใจน้อยเท่ากับ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทักษะคติเท่ากับ 2.82 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทักษะคติ ในระดับพอใจปานกลาง

ด้านสถานที่จัดการฝึกอบรมมีความเหมาะสม มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทักษะคติเท่ากับ 3.31 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทักษะคติ ในระดับพอใจปานกลาง และพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าวิทยากรมีความเหมาะสม โดยมีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทักษะคติเท่ากับ 3.78 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทักษะคติ ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาทัศนคติของพนักงานโดยภาพรวมทางด้านการฝึกอบรม พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.30 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจปานกลาง

ตาราง 4.35 การแจกแจงด้านการมีตัววัดผลเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

ตัววัดผล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่มี	17	17
มี	83	83
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.35 พนักงานจำนวน 83 คนเท่ากับร้อยละ 83 ระบุว่าไม่มีตัววัดผลการทำงานใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน และที่เหลือจำนวน 17 คนเท่ากับร้อยละ 17 ระบุว่าไม่มีตัววัดผล

ตาราง 4.36 ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการประเมินผล

ทัศนคติในด้านการประเมินผล	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
- งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน	13 (15.3)	47 (55.3)	23 (27.0)	2 (2.4)	-	3.84
- ตัววัดผลงานมีความเหมาะสมน่าเชื่อถือ	8 (9.4)	43 (50.6)	17 (20.0)	8 (9.4)	9 (10.6)	3.39
- การวัดผลงานตรงตามตัววัดผลงาน	2 (2.4)	45 (52.9)	22 (25.9)	16 (18.8)	-	3.39
- ท่านพอใจในผลการประเมิน	2 (2.4)	45 (52.9)	25 (29.4)	4 (4.7)	9 (10.6)	3.32
- การขึ้นเงินเดือนตรงตามการประเมินผลของท่าน	3 (3.5)	33 (38.8)	30 (35.3)	9 (10.6)	10 (11.8)	3.12
- การเลื่อนตำแหน่งตรงตามการประเมินผลของท่าน	5 (5.9)	23 (27.0)	41 (48.2)	7 (8.2)	9 (10.7)	3.09
ทัศนคติรวมด้านการประเมินผล						<u>3.36</u>

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.36 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพราะตรงกับความสามารถ โดยพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.84 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติในระดับพอใจมาก พนักงานยังเห็นว่าตัววัดผลงานมีความเหมาะสมน่าเชื่อถือ โดยมีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.39 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง

ด้านการวัดผลงานตรงตามตัววัดผลงาน มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.39 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีทัศนคติในระดับพอใจปานกลาง พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประเมินผลงานของตนเอง มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.32 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับการขึ้นเงินเดือนตรงตามการประเมินผลของพนักงาน มีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจมากเท่ากับ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.12 บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง และการเลื่อนตำแหน่งตรงตามการประเมินผลของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเท่ากับ 3.09 เป็นผลมาจากการมีจำนวนพนักงานที่ตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากเท่ากับ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

เมื่อพิจารณาทัศนคติของพนักงาน โดยภาพรวมทางด้านการประเมินผล พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.36 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง



ตาราง 4.37 การแจกแจงความตั้งใจทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์เงินเกษียณอายุ

ความตั้งใจทำงานจนเกษียณอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ใช่	68	68.0
ใช่	32	32.0
รวม	100	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.37 พนักงานจำนวน 32 คนเท่ากับร้อยละ 32 ตั้งใจจะทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์เงินเกษียณอายุ และที่เหลือส่วนใหญ่จำนวน 68 คนเท่ากับร้อยละ 68 ระบุว่าไม่ตั้งใจจะทำงานจนเกษียณ

ตาราง 4.38 อาชีพที่พนักงานตั้งใจจะทำในอนาคต

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	48	70.59
พนักงานของสถาบันการเงินอื่นๆ	5	7.35
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	10	14.71
อื่นๆ	5	7.35
รวม	68	100

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตาราง 4.38 พนักงานที่ระบุว่าไม่ต้องการทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์เงินเกษียณตั้งใจจะประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด จำนวน 48 คนเท่ากับร้อยละ 70.59 เป็นพนักงานของสถาบันการเงินอื่นๆ จำนวน 5 คนเท่ากับร้อยละ 7.35 รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 10 คนเท่ากับร้อยละ 14.71 และอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน ศึกษาต่อ จำนวน 5 คนเท่ากับร้อยละ 7.35