

องค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์
ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

The Components that Increase the Operational Effectiveness of Commercial
Banks in Roikaensarasin Provincial Cluster

นิตยา ไหวดี¹ ชูพงษ์ พันธุ์แดง² และ นภัสวรรณ ดาทุมมา³

Nitaya Waidee¹, Chupong Pundang², and Napassawan Dathumma³

^{1,2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจสาขาการเงินและการลงทุน คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Nitaya.wai@neu.ac.th

วันที่รับบทความ(Received)	วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)	วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
15 มกราคม 2564	8 กุมภาพันธ์ 2564	13 กุมภาพันธ์ 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์และ (2) เพื่อการทดสอบและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ จำนวน 384 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้โมเดลสมการโครงสร้างวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในโมเดล ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล Chi-square=16.802, df=35, p=0.996, CMIN/DF=0.480, GFI=0.992, AGFI=0.986, CFI=1.000, RMR=0.013 และ RMSEA=0.000 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ, คุณภาพการให้บริการ, ผลการดำเนินงานของธุรกิจ

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to analyze confirmatory factors of the components that increase the operational effectiveness of commercial banks in Roikaensarasin provincial (2) to test and develop a model of structural equation for the components that increase the operational effectiveness of commercial banks in Roikaensarasin provincial. The sample consisted of 384 commercial banking customers in Roikaensarasin province by using multi-stage sampling technique. The instrument used in this research was questionnaire and structural equation model to find relationship of model elements.

The research results showed that the among structural equation model for components that increase the operational effectiveness of commercial banks in Roikaensarasin provincial was according with empirical data and the goodness of fit chi-square=16.802, df=35, p=0.996, CMIN/DF=0.480, GFI=0.992, AGFI=0.986, CFI=1.000, RMR=0.013 and RMSEA=0.000. The results of hypothesis testing showed that the information technology and service quality had positive influences on the business performance of commercial banks in Roikaensarasin provincial and be able to use the research results as the data in developing the key elements of business management of commercial banks which lead to a competitive advantage creation.

Keywords: Information Technology, Service Quality, Business Performance

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ในสถาบันการเงินซึ่งเป็นสื่อกลางทางการเงิน ถือได้ว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมากที่สุด และมีบทบาทมากที่สุดต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นแหล่งระดมเงินออมและปล่อยสินเชื่อ (กฤษฎา สังขมณี, 2558) และสามารถสร้างเครดิต ซึ่งส่งผลต่อปริมาณเงินในระบบของประเทศ โดยธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีสินทรัพย์รวมในเดือนธันวาคม ปี 2561 เป็นจำนวน 17,371,945 ล้านบาท และในเดือนพฤศจิกายน ปี 2562 จำนวน 18,378,945 ล้านบาท เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 5.79 สอดคล้องกับสถิติปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ในช่วงปี 2560 – 2562 โดยมีการปริมาณจำนวนรายการในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ ปี 2560 จำนวน 4,313,651,000 รายการ และปี 2561 จำนวน 6,195,858,000 รายการ เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 43.63 และปี 2562 มีการปริมาณจำนวนรายการในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 9,084,835,000 รายการ เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 46.63 จากช่วงเวลาเดียวกันที่ผ่านมา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังมีความสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยมีบทบาท

สำคัญในการเป็นแหล่งระดมเงินออมแหล่งใหญ่ในการรับฝากเงิน เป็นแหล่งให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อขนาดใหญ่ที่สุด มีบทบาทสำคัญในการกำหนดระบบการใช้จ่ายเงิน อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มหรือลดปริมาณเงินและเป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายการเงินจากรัฐบาลโดยการใช้นโยบายการต่าง ๆ ในการควบคุมปริมาณเงินและเครดิตผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

จากความสำคัญของธนาคารพาณิชย์ที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ยังคงเป็นธุรกิจที่แสวงหากำไร ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจทั่วไปโดยจะไม่มีกำไรผลิตสินค้า แต่จะหากำไรโดยการเสนอหรือการให้สินเชื่อ และระบบเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมการเงิน (Financial innovation) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ ในการใช้ระบบการซื้อขายสินค้าหรือการให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ในรูปแบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) และจากผลกระทบของสถานการณ์โรคระบาดจากเชื้อโควิด-19 ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของประชาชนในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันของแต่ละธนาคารจะมีการแข่งขันทางการตลาดสูงและมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนนั้นต้องมุ่งเน้นความสมดุลทั้งสามด้าน คือ สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ โดยรัฐบาลไทยมีนโยบายมุ่งสู่ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0 model) เพื่อหวังให้เกิดความยั่งยืนของสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทย (เจน จันทรสุภาแสน และคณะ, 2563)

การนำกลยุทธ์การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์มีการนำมาใช้ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ให้ความรู้ความเข้าใจกับลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจให้เกิดขึ้น จนเกิดแนวความคิดการทำตลาดที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นปัจจัยมีผลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทำให้การดำเนินงานขององค์กรในการบริหารจัดการด้านข้อมูลและการให้บริการลูกค้ามีความสะดวกและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า (Dhaka and Nahar, 2014) ที่มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับสารสนเทศมีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประสบความสำเร็จ และการรักษาคุณภาพการให้บริการเป็นการนำรูปแบบ SERVQUAL และการศึกษางานของ Angalini and Bianchi (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการทำกำไรเกี่ยวกับการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับลูกค้าและที่ปรึกษาทางการเงินของธนาคาร พบว่า การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้รูปแบบ SERVQUAL มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำกำไรและดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย ประกอบไปด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) และใช้แนวความคิดวัดดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานของธุรกิจของ Kaplan and Norton (1996)

ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Finance Performance) ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance) ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance) และผลการดำเนินงานด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Performance) (Campbell, Datar, Kuip and Narayanan, 2015) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ประกอบด้วยจังหวัดร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคามและกาฬสินธุ์ ซึ่งจังหวัดดังกล่าวมีการลดจำนวนสาขาของธนาคารลงจำนวนมาก ประกอบกับลูกค้าผู้รับบริการนิยมใช้บริการของธนาคารผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น จึงทำให้แต่ละธนาคารมีการแข่งขันเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น โดยในการวิจัยจะมุ่งเน้นศึกษาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยใช้แนวคิดการวัดดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร ซึ่งสามารถทำให้เข้าใจถึงองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ นำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์
2. เพื่อการทดสอบและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ประกอบด้วย

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งเป็นการพิจารณาถึง โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Application) ของธนาคาร ซึ่งสนับสนุนความสามารถในการบริหารจัดการลูกค้า (Dhaka and Nahar, 2014) และโครงสร้างพื้นฐานกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร (Dutu and Halmajan, 2011)

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ด้านกายภาพ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น

รายบุคคล (Empathy) (Angalini and Bianchi, 2015) และการทำกำไรเป็นส่วนสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจโดยต้องมุ่งเน้นด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร (Mittal and Gera, 2012)

3. การวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance) โดยผู้วิจัยใช้การวัดดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) ของ Kaplan and Norton. (1996) และใช้แนวคิดจาก Campbell, Datar, Kuip and Narayanan (2015) ที่เน้นศึกษาแนวทางการบริหารจัดการลูกค้ากับผลดำเนินงานตามหลักการตัวชี้วัดความสมดุล (BSC) ผ่านการทดสอบการวิเคราะห์ทางสถิติของการดำเนินงานภายในองค์กร ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Finance Performance) ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance) ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance) ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Performance)

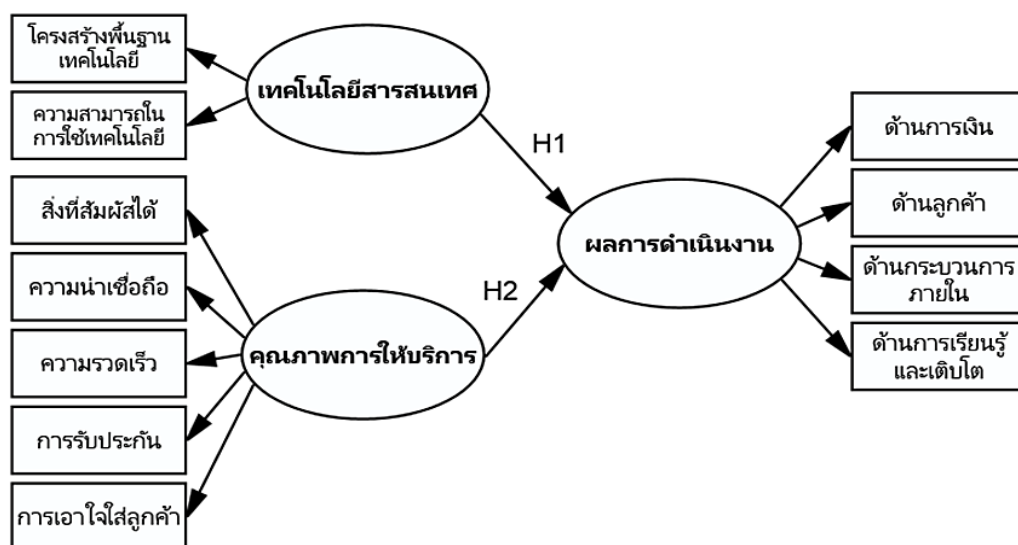
สมมติฐานการวิจัย

H1: เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

H2: คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เน้นศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อดำเนินงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และสามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้านักธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคามและจังหวัดกาฬสินธุ์ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 384 คนและเมื่อพิจารณาถึงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประเภทพหุตัวแปร ควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 15-20 เท่า ของตัวแปรที่ศึกษา (สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2554) ซึ่งในการวิจัยนี้มีตัวแปรที่ศึกษา 11 ตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยผู้วิจัยมีการดำเนินการดังนี้

1.1 เลือกตัวแทนธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีการแบ่งขนาดตามหลักการการแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ซึ่งประกอบไปด้วยธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

1.2 การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเป็นการเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ในแต่ละครั้งของการเลือก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) โดยมีการสุ่มตัวอย่างเป็นช่วง ๆ ช่วงละ 5 ตัวอย่าง จากลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารพาณิชย์ใน 4 จังหวัด แบ่งตามการจัดสรรแบบสัดส่วน (Proportional Allocation)

ธนาคารพาณิชย์	ร้อยเอ็ด		ขอนแก่น		มหาสารคาม		กาฬสินธุ์		รวม		ร้อยละ
	สาขา	กลุ่มตัวอย่าง	สาขา	กลุ่มตัวอย่าง	สาขา	กลุ่มตัวอย่าง	สาขา	กลุ่มตัวอย่าง	สาขา	กลุ่มตัวอย่าง	
กรุงเทพ	7	16	19	44	9	21	5	12	40	92	29.17
กรุงไทย	10	23	12	28	9	21	8	18	39	90	17.19
กสิกรไทย	7	16	14	32	8	18	5	12	34	78	20.83
ไทยพาณิชย์	5	12	13	30	5	12	5	12	28	64	20.31
กรุงศรีอยุธยา	6	14	14	32	4	9	2	6	26	60	12.50
รวม									167	384	100.00

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ปัจจัยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยมีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบการวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

2.2 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ในด้านเนื้อหา ความหมาย ข้อความ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัดได้ค่าดัชนีความสอดคล้องรวมทั้งฉบับเป็น 0.92 ซึ่งมีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ($IOC > 0.50$) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) และเหมาะสมครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย

2.3 การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Tryout) จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเป็น 0.94 ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.80 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) แสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะทั่วไปของลูกค้าในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้วยตนเองตามขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยจากกรอบแนวคิด ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยการทดสอบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ในแต่ละองค์ประกอบ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis) (สุภมาส อังคุโชติ และคณะ, 2554)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 384 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยเฉลี่ยใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการประเภทถอนเงินเฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อครั้ง และส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคาร 4-6 ปี

ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ความเชื่อใจและไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 การรับประกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 สิ่งที่มีผลได้ด้านกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบปัญหาการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity) ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่เกิน 0.80 ($r < 0.80$) (Vanichbuncha, 2008) หรือไม่ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.80 จึงสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ (Assessment of Model Fit) ผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลองค์ประกอบการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ ผ่านเกณฑ์ดัชนีการวัดความสอดคล้องทุกตัวแปร แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของการวิจัยและทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัดองค์ประกอบซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัดทั้ง 2 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญมากที่สุด (Factor Loading = 0.895) มีความผันแปรร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 80.2 และตัวชี้วัดโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Factor Loading = 0.159) มีความผันแปรร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

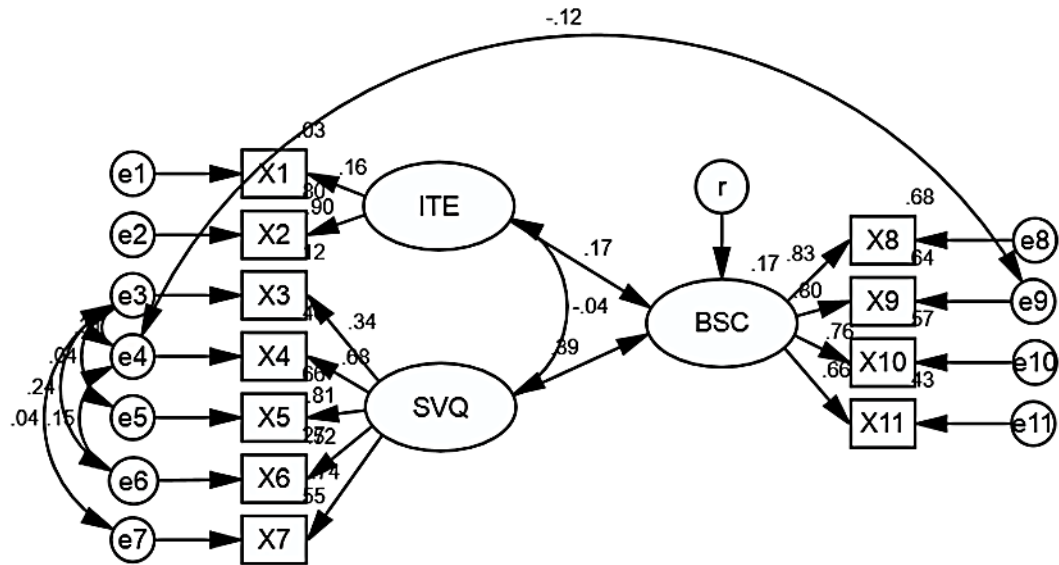
2. คุณภาพการให้บริการ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัดทั้ง 5 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดความรวดเร็วมีความสำคัญมากที่สุด (Factor Loading = 0.810) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 65.6 รองลงมาได้แก่ ตัวชี้วัดการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Factor Loading = 0.739) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 54.7 ตัวชี้วัดความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Factor Loading = 0.677) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 45.8 ตัวชี้วัดการรับประกัน (Factor Loading = 0.518) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 26.8 และตัวชี้วัดสิ่งที่มีผลได้ (Factor Loading = 0.344) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

3. ผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance: BSC) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 4 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงินมีความสำคัญมากที่สุด (Factor Loading = 0.827) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 68.4 รองลงมา ได้แก่ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Factor Loading = 0.799) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 63.8 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Factor Loading = 0.758) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 57.5 และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Factor Loading = 0.656) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมที่พบว่า การทดสอบไคว์-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.996$; ≥ 0.05) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI = 0.992, AGFI = 0.986, CFI = 1.000 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.013 และ RMSEA = 0.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ดัชนี CMIN/DF มีค่าเท่ากับ 0.480 ซึ่งเข้าใกล้ 1 ด้วย จึงสรุปได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัดองค์ประกอบ เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งสามารถนำเสนอโมเดลขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ดังภาพที่ 2 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถแสดงได้ในตารางที่ 2 และผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมการโครงสร้างของการวัดองค์ประกอบสามารถแสดงได้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
Chi-square	$P \geq 0.05$	0.996	ผ่านเกณฑ์
CMIN/DF	เข้าใกล้ 1	0.480	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.992	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.986	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.013	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์



Chi-square=16.802,df=35,p=.996
CMIN/DF=.480,GFI=.992,AGFI=.986,CFI=1.000,RMSEA=.000,RMR=.013

ภาพที่ 2 ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง เทคโนโลยีสารสนเทศ: ITE, คุณภาพการให้บริการ: SVQ, ผลการดำเนินงานของธุรกิจ: BSC, โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure: X1) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ: X2, สิ่งที่มีประสิทธิภาพ : X3, ความเชื่อถือและไว้วางใจได้: X4, ความรวดเร็ว: X5, การรับประกัน: X6, การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล: X7, ผลการดำเนินงานด้านการเงิน: X8, ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า: X9, ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน: X10, และผลการดำเนินงานด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต: X11)

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมการโครงสร้างของการวัดองค์ประกอบ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	B	S.E.	Beta	t	R ²
ITE	X1	0.110	0.211	0.025	0.520*	0.159
	X2	1.000	<-->	0.802	<-->	0.895
SVQ	X3	0.452	0.167	0.118	2.702*	0.344
	X4	0.811	0.071	0.458	11.426*	0.677
	X5	0.981	0.078	0.656	12.538*	0.810
	X6	0.643	0.073	0.268	8.781*	0.518
	X7	1.000	<-->	0.547	<-->	0.739

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมการโครงสร้างของการวัดองค์ประกอบ (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกต ได้	B	S.E.	Beta	t	R ²
BSC	X8	1.000	<-->	0.684	<-->	0.827
	X9	0.903	0.056	0.638	16.107*	0.799
	X10	0.925	0.060	0.575	15.297*	0.758
	X11	0.796	0.061	0.430	12.957*	0.656

หมายเหตุ: (1) * $p < 0.05$ คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

(2) <--> ไม่รายงานค่า S.E. และ t เนื่องจากเป็นพารามิเตอร์บังคับ

ผลการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ สามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ได้ดังนี้

$$BSC = 0.169*ITE + 0.385*SVQ \quad ; R^2 = 0.171$$

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในโมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ได้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในโมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ	
		ITE	SVQ
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ (BSC)	DE	0.169*	0.385*
	IE	0.000	0.000
	TE	0.169*	0.385*
$R^2 = 0.171$			

หมายเหตุ: (1) * $p < 0.05$ คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ข้อมูลประกอบตารางที่ 4 ภาพที่ 2 และ ภาพที่ 3) พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Path Coefficient = 0.169) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Path Coefficient = 0.385) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

การวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) และสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงว่า เมื่อธนาคารมีเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง ย่อมทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารในระดับสูงขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dhaka and Nahar (2014) ที่กล่าวว่าเนื่องจากสาเหตุที่ธนาคารนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อบุคคลและองค์กร การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการติดตั้งเครื่องมือและถ่ายทอดความรู้เพื่อส่งเสริมการใช้งานระบบให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้ระบบที่สามารถนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานและพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับกลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dutu and Halmajan (2011) ที่กล่าวว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งธนาคารต้องมีเทคโนโลยีที่ดี ทันสมัยในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล จัดการข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลในการให้บริการกับลูกค้า และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับการใช้งานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์ข้อมูล และช่องทางของข่าวสารธนาคารในการสื่อสารและแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านคุณภาพการให้บริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ด้านกายภาพ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แสดงว่า เมื่อธนาคารมีคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านกายภาพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้า ในระดับสูง ย่อมทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารในระดับสูงขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mittal and Gera (2012) ที่กล่าวว่า การทำกำไรเป็นส่วนสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ โดยต้องมุ่งเน้นด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า อาจเนื่องจากสาเหตุที่ธนาคารที่เน้นคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับธุรกิจธนาคารในการสร้างความความสำเร็จในการบริหารลูกค้าและการบริการที่ดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Angalini and Bianchi (2015) ที่กล่าวว่า การรักษาฐานลูกค้าที่มีความภักดีต่อองค์กรจำเป็นต้องรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดี และคุณภาพการให้บริการเป็นตัวเปรียบเทียบ

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการรับรู้การดำเนินงานของธนาคาร ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านกายภาพที่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมด้านกายภาพโดยรวมที่มีความเหมาะสม ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจที่พนักงานต้องมีลักษณะบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าที่เข้ารับบริการ ด้านความรวดเร็วที่พนักงานต้องให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาตามสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า ด้านการรับประกันที่พนักงานต้องให้บริการลูกค้าด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม และการให้บริการของธนาคารที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลที่พนักงานต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี ชัดเจนและเสมอภาค

ข้อเสนอแนะในการผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล จะส่งผลให้การติดต่อประสานงาน การเข้ารับบริการของลูกค้า และการส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ระหว่างธนาคารกับลูกค้า สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
2. คุณภาพการให้บริการที่มีการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับธุรกิจธนาคารในการสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการลูกค้า และคุณภาพการให้บริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหตุด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ เช่น นวัตกรรมทางธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคม การมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิผลของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น
2. ควรมีการเปรียบเทียบองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ของแต่ละภาคของประเทศ หรือกำหนดกลุ่มตัวอย่างของธนาคารทั้งประเทศเพื่อวิจัยในภาพรวม
3. ควรมีการนำโมเดลและตัวแปรที่ได้ไปทำการวิจัยซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไปและอาจจะนำตัวแปรที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ ไปทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ภายในประเทศและต่างประเทศได้

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา สังขมณี. (2558). *การเงินและการธนาคาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: เรืองแสงการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เจน จันทรสุภาเสน, อำพล ชะโยมชัย, ญัฐวัฒน์ แสงภูเขียว และ แก้วตา ผิวพรรณ (2563). อิทธิพลของพฤติกรรมผู้ประกอบการ ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถทางนวัตกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ: ข้อมูลเชิงประจักษ์จากโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(1), 5-18.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563a). สถิติปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางการชำระเงิน. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/Pages/StatAssetsandLiabilities.aspx>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563b). สถิติธนาคารพาณิชย์แสดงสินทรัพย์และหนี้สิน. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/BLS/Pages/default.aspx>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2555). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- Angalini, A., and Bianchi, M. (2015). Service quality and profitability. An empirical study about clients and financial advisors of the Allianz Bank F.A. *International Journal of Management Cases*, 17(4), 7-18.
- Campbell, D., Datar, S. M., Kuip, S. L. and Narayanan, V. G. (2015). Testing Strategy with Multiple Performance Measures: Evidence from a Balanced Scorecard at Store24. *Journal of Management Accounting Research*, 27(2), 39-65.
- Dhaka, V. P. and Nahar, P. (2014). A Review: Benefits and Critical Factors of Customer Relationship Management. *International Journal of Advanced Networking and Applications*, 6(1), 2191-2194.
- Dutu, C., and Halmajan, H. (2011). The effect of organizational on CRM and business performance. *International Journal of Computers*, 1(5), 106-114.
- Kaplan, R. S., and Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California Management Review*, 39(1), 53-79.
- Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 608-610.

- Mittal, S. and Gera, R. (2012). Relationship Between Service Quality Dimensions and Behavioral Intentions: An Sem Study of Public Sector Retail Banking Customers in India. *Journal of Services Research*, 12(2), 157-168.
- Vanichbuncha, Kanlaya. (2008). *SPSS for Windows* (11th ed). Bangkok: Chulalongkorn University Press.