

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยพิจารณาจากความมีประสิทธิภาพ X (X-Efficiency) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ อันเป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยจะเน้นไปที่สภาพแวดล้อมหรือแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก ที่จะกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานลงจากเดิมได้ สำหรับสาเหตุที่ทำการศึกษาในเรื่องนี้นั้นก็เนื่องมาจากการดำเนินนโยบายในการปฏิรูปทางการเงินของประเทศนับตั้งแต่ทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา ซึ่งมาตรการในการปฏิรูปทางการเงินต่างๆ อาทิเช่น การผ่อนคลายข้อจำกัดทางด้านอัตราดอกเบี้ย การปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ ได้ส่งผลให้กระแสของการแข่งขันของสถาบันการเงินเพิ่มสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกันเองระหว่างธนาคารพาณิชย์ หรือการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินอื่น รวมไปถึงการแข่งขันกับสถาบันการเงินจากต่างประเทศที่จะเข้ามาประกอบการในไทย นอกเหนือไปจากนี้ก็จะเห็นได้ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2539 ได้เกิดวิกฤติการณ์สถาบันการเงินขึ้นในประเทศ นับตั้งแต่ปัญหาการทุจริตในธนาคารกรุงเทพฯพาณิชย์การ การล่มสลายของธุรกิจเงินทุน ปัญหาการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงิน ตลอดจนปัญหาการขาดสภาพคล่อง เป็นต้น ดังนั้นภายใต้สภาวะการณ์ที่เป็นอยู่ดังกล่าวนี้ ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารจึงจำเป็นต้องมีอย่างหนึ่งที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และมีประสิทธิภาพเพียงพอที่ดำรงอยู่ในการแข่งขัน ซึ่งวิธีการหนึ่งที่สำคัญก็คือ การพยายามลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งการลดต้นทุนนี้ก็สามารถทำได้หลายทาง ยกตัวอย่างเช่น การปรับการผลิตเพื่อให้มีขนาดที่เหมาะสมอันจะทำให้ได้รับประโยชน์จากการประหยัดจากขนาด หรือมีการผลิตสินค้าบางประเภทร่วมกันเพื่อทำให้ต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วยลดลง อันจะทำให้ได้รับประโยชน์จากการประหยัดจากการขยายขอบเขตการผลิต นอกเหนือไปจากนี้ก็อาจเป็นการปรับตัวทางด้านการพัฒนาคุณภาพของการบริหารงานภายในองค์กร หรือความมีประสิทธิภาพ X (X-Efficiency) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะมีผลต่อต้นทุนในการบริหารงาน

จากเหตุผลทั้งหมดที่ได้กล่าวมาในข้างต้น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาว่าธนาคารพาณิชย์ไทยมีประสิทธิภาพ X มากน้อยแตกต่างกันอย่างไร รวมไปถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ X และปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการที่ใช้ในการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ในขั้นตอนแรกจะทำการประมาณค่าเพื่อหาความมีประสิทธิภาพ X ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยอาศัยแบบจำลองทางเศรษฐมิติตามวิธีการของ Lisa A. Gardner และ Martin F. Grace (1993) ที่ได้ศึกษาความมีประสิทธิภาพ X ของธุรกิจประกันชีวิตในสหรัฐอเมริกา มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยในการศึกษานี้ได้กำหนดให้ต้นทุนเป็นฟังก์ชันของผลผลิต และมีรูปแบบสมการในลักษณะของ Translog Cost Function สำหรับขั้นตอนที่สอง จะทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ X กับตัวแปรต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการที่ใช้ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ จะใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS) ในส่วนของข้อมูลที่ใช้จะเป็นข้อมูลในลักษณะของ Pooling Data ซึ่งประกอบไปด้วยธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 15 ธนาคาร และระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2539 ซึ่งผลของการศึกษาต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ไทย สามารถสรุปได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ สรุปผลการศึกษาความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์และสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ X กับตัวแปรต่างๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้อง

6.1.1 สรุปผลการศึกษาความมีประสิทธิภาพ X

การวัดความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ในที่นี่ได้พิจารณาจากค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากต้นทุนการผลิต โดยธนาคารพาณิชย์ใดที่มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุดก็จะเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยเปรียบเทียบ ซึ่งในส่วนของ การประมาณค่าเพื่อหาความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์นั้นก็ได้ออกเป็น 2 กรณีด้วยกันคือ การคำนวณหาความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารโดยเปรียบเทียบกับธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยของ

ความคลาดเคลื่อนภายในที่น้อยที่สุดในปีนั้นๆ เพียงธนาคารเดียว และการคำนวณหาค่าความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์แต่ละกลุ่ม โดยเปรียบเทียบกับธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนภายในที่น้อยที่สุดของในกลุ่มนั้นๆ

สำหรับผลจากการศึกษาในกรณีแรกนั้นพบว่า ธนาคารมหานครเป็นธนาคารที่มีประสิทธิภาพ X สูงที่สุดในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้งนี้เนื่องจากว่าธนาคารมหรหานครมีผลิตภาพ (productivity) ของแรงงานเหนือกว่าธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น (ดูตารางที่ 5.4) ซึ่งจะส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารมหรหานครที่เกิดขึ้นจริงโดยเฉลี่ยมีค่าต่ำกว่าต้นทุนในการดำเนินงานรวมของระบบธนาคารพาณิชย์ที่ประมาณขึ้นมา ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนของธนาคารมหรหานครมีค่าต่ำที่สุดตามไปด้วย และเมื่อมีการนำค่าความคลาดเคลื่อนดังกล่าวมาคำนวณเพื่อหาค่าความมีประสิทธิภาพ X จึงส่งผลให้ค่าความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารมหรหานครมีค่าสูงที่สุดด้วยเช่นกัน

ในส่วนของผลการศึกษาในกรณีที่สองนั้นจะเป็นการพิจารณาความมีประสิทธิภาพ X ในแต่ละกลุ่มธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามปริมาณของสินทรัพย์รวม โดยในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่พบว่า ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารที่มีประสิทธิภาพ X สูงที่สุดภายในกลุ่ม (มีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนภายในที่ต่ำที่สุด) รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ สำหรับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางจากการจัดลำดับของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนภายในของธนาคารพาณิชย์ในแต่ละปีนั้นพบว่าธนาคารมหรหานครเป็นธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนภายในที่ต่ำที่สุด ซึ่งก็หมายถึงว่า ธนาคารมหรหานครเป็นธนาคารที่มีประสิทธิภาพ X สูงที่สุดภายในกลุ่มด้วยเช่นกัน รองลงมาคือ ธนาคารนครหลวงไทย ในส่วนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กนั้นพบว่า ธนาคารเอเชียและธนาคารแหลมทองเป็นธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนภายในที่ต่ำที่สุด โดยธนาคารเอเชียมีค่าที่ต่ำที่สุดในปี 2534 2535 และ 2538 ส่วนธนาคารแหลมทอง มีค่าที่ต่ำที่สุดในปี 2536 2537 และ 2539 ดังนั้นในการคำนวณหาค่าความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นๆ ที่อยู่ภายในกลุ่มจึงแตกต่างกันไปในแต่ละปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าในปีที่คำนวณนั้นธนาคารพาณิชย์ใดมีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนภายในที่ต่ำที่สุด ซึ่งผลจากการศึกษาก็พบว่า ธนาคารเอเชียและธนาคารแหลมทองมีประสิทธิภาพ X สูงที่สุดภายในกลุ่ม รองลงมาคือ ธนาคารนครธน ธนาคารไทยทุน และธนาคารสหธนาคาร

6.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ X กับตัวแปรต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาในส่วนแรกจะทำให้ทราบถึงค่าความมีประสิทธิภาพ X ของแต่ละธนาคาร หลังจากนั้นก็จะเป็นการศึกษาในส่วนที่สอง ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพ X โดยจะเป็นการวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจต่างๆ ทั้งที่เป็นแรงจูงใจภายในองค์กรและแรงจูงใจภายนอกองค์กร ที่จะกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือไปจากนี้ยังรวมไปถึงปัญหาในเรื่องของ Adverse Selection ในการคัดเลือกพนักงาน ตลอดจนปัจจัยภายนอกองค์กร อันได้แก่การเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ในปี 2535 ว่าจะมีผลกระทบมากน้อยแค่ไหนต่อความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ด้วยกันคือ การวิเคราะห์ในลักษณะของภาพรวมของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย และการวิเคราะห์ที่แยกพิจารณาตามกลุ่มธนาคารที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามขนาดของสินทรัพย์รวม สำหรับผลของการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ X และปัจจัยต่างๆ ดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้นนั้น สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

จากตารางที่ 6.1 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กร อันได้แก่ **สัดส่วนของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่อจำนวนพนักงาน (EQUIP)** จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทั้งระบบธนาคารพาณิชย์นั้นจะพบว่า ตัวแปรนี้จะมีผลทำให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์สูงขึ้นได้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ถ้าหากธนาคารพาณิชย์มีการจัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องใช้สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานอยากที่จะมาทำงานมากขึ้น เพราะการมีเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้ลดการใช้แรงงานของตนเองลง ดังนั้นจึงส่งผลให้การทำงานมีความคล่องตัว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความมีประสิทธิภาพ X เพิ่มขึ้นได้ สำหรับในกรณีของ**สัดส่วนของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อจำนวนพนักงาน (PE)** พบว่ามีผลในทางบวกต่อความมีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาโดยรวมก็จะเห็นได้ว่า ตัวแปรนี้จะส่งผลให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลตอบแทนต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากการทำงานจะมีผลในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่ดีต่อการทำงาน อันจะช่วยให้

ตารางที่ 6.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์

LS // Dependent Variable is EFF

Independent Variable	ทั้งระบบ	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
	Coefficient	Coefficient	Coefficient	Coefficient
EQUIP	1.061	-0.282	2.243	0.196
	(1.746)**	(-0.538)	(1.396)*	(0.168)
PE	0.323	0.565	1.232	0.141
	(1.837)**	(4.903)****	(1.940)**	0.596
NEAST	-1.689	-2.365	-10.067	0.530
	(-1.966)**	(-3.900)****	(-2.878)****	(0.512)
BRANCH	0.009	0.004	0.016	-0.001
	(4.890)****	(3.946)****	(3.919)****	-0.321
EQUITY	-0.048	-0.154	-0.078	1.926
	(-0.563)	(-3.265)****	(-0.222)	(1.977)**
LAW	0.030	0.003	-0.001	-0.041
	(1.621)*	(0.209)	(-0.028)	(-1.422)*
C	0.224	0.639	-0.053	0.761
	(2.332)	(9.477)	(-0.241)	(4.794)

หมายเหตุ **** ระดับความเชื่อมั่น 99% ** ระดับความเชื่อมั่น 90%
 *** ระดับความเชื่อมั่น 95% * ระดับความเชื่อมั่นต่ำกว่า 90%
 ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่า t - statistic

ความมีประสิทธิภาพ X เพิ่มขึ้นได้ เมื่อพิจารณาถึง**สัดส่วนของสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินทรัพย์รวม (NEAST)** ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ทำงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบต่อความมีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมนั้นก็จะเห็นได้ว่า ตัวแปรนี้มีผลทำให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ลดลงเช่นเดียวกัน ในกรณีนี้จึงแสดงว่า สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อาทิเช่น ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างสำนักงาน การตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ จัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่หมุนเวียนได้ยากและมีความเสี่ยงสูง ดังนั้นเมื่อธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนของสินทรัพย์เหล่านี้ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นสูงขึ้นไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารลดลงด้วยเช่นเดียวกัน

สำหรับ**สัดส่วนของจำนวนพนักงานต่อจำนวนสาขาธนาคาร (BRANCH)** จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความมีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมนั้นจะพบว่า ตัวแปรนี้จะมีผลทำให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์สูงขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ถ้าธนาคารพาณิชย์มีการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีในแต่ละสาขาอย่างเหมาะสม ก็จะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ งานไม่มากเกินไปจนทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานหรืองานไม่น้อยเกินไปจนทำให้ไม่เกิดความกระตือรือร้นหรือความพยายามในการทำงาน ด้วยเหตุนี้การ จัดสรรคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานจึงส่งผลให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นได้ นอกเหนือไปจากนี้เมื่อพิจารณาถึง**สัดส่วนของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์รวม (EQUITY)** ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้อธิบายถึงปัญหา Adverse Selection ในการคัดเลือกพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรนี้สามารถอธิบายถึงความมีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่พบว่ามี ความสัมพันธ์ในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพ X ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีปัญหา Adverse Selection เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อสัดส่วนของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์รวมของธนาคารเพิ่มขึ้น จึงไม่ได้เป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ธนาคารต้องมีค่าใช้จ่ายในการติดตาม ควบคุมพฤติกรรมของพนักงานเหล่านั้น ดังนั้นจึงทำให้ความมีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ลดลง ในทางตรงกันข้ามสำหรับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กนั้นพบว่ามี ความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความมีประสิทธิภาพ X

แสดงให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์กลุ่มนี้สามารถควบคุมปัญหา Adverse Selection ในการคัดเลือกพนักงาน ได้ดีกว่ากลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์กรมีขนาดเล็ก ดังนั้นเมื่อสัดส่วนของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้ควมามีประสิทธิภาพ X เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ในส่วนของปัจจัยภายนอก ซึ่งในที่นี้พิจารณาจากตัวแปรหุ่นที่แสดงถึงพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (LAW) จากการศึกษาที่พบพบว่า ตัวแปรนี้มีผลต่อควมามีประสิทธิภาพ X ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น ทั้งนี้มีความเป็นไปได้ว่าการปรับปรุงพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ในปี 2535 ไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการประกอบธุรกิจของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ซึ่งจัดได้ว่าเป็นกลุ่มธนาคารที่มีความพร้อมน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์กลุ่มอื่นๆ ทั้งในเรื่องของบุคลากร ฐานลูกค้า เครือข่ายสาขา เทคโนโลยี รวมไปถึงความสามารถในการบริหารและการจัดการต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์กลุ่มนี้ไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ดังนั้นจึงทำให้ควมามีประสิทธิภาพ X ลดลงได้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมของระบบธนาคารพาณิชย์นั้นจะเห็นได้ว่า ตัวแปรนี้จะส่งผลให้ควมามีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งในกรณีนี้แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ ในปี 2535 จะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในการแข่งขันได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับควมามีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะใน 3 แนวทางใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

6.2.1 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มควมามีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์

ทฤษฎีควมามีประสิทธิภาพ X เป็นการอธิบายถึงควมามีประสิทธิภาพภายในองค์กร โดยมองว่าบุคคลเป็นหน่วยพื้นฐานที่สำคัญในการวิเคราะห์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะมีผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นถ้าหากว่าองค์กรสามารถปรับปรุงระบบการบริหารหรือการจัดการภายในต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่จูงใจให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานหรือมีระดับของ

ความพยายามในการทำงานมากขึ้น ก็จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุถึงควมมีประสิทธิภาพ X ได้ เพราะฉะนั้นจากที่กล่าวมาจึงแสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์นั้นควรให้ความสนใจต่อคนหรือทรัพยากรบุคคลด้วยเช่นกัน โดยจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจภายในองค์กรที่จะกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการศึกษาที่พบว่ามีปัจจัยภายในหลายอย่างที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มควมมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นในที่นี้จึงได้แบ่งการพิจารณาออกเป็น 3 กรณี ดังต่อไปนี้

☞ ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่า การเพิ่มควมมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารควรให้ความสนใจกับปัจจัยจูงใจในเรื่องของผลตอบแทนที่พนักงานควรจะได้รับจากการทำงาน การจัดสรรคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เป็นสำคัญ นอกเหนือไปจากนี้ธนาคารควรที่จะมีมาตรการในการตรวจสอบและติดตามดูแลพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอย่างรอบคอบและรัดกุม ทั้งนี้เพื่อช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาจากการที่พนักงานที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานมีพฤติกรรมไม่ตรงตามที่คาดไว้ (Adverse Selection) ตลอดจนการระมัดระวังในเรื่องของการลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ไม่ให้มีสัดส่วนที่สูงเกินไป เพื่อมิให้กระทบต่อควมมีประสิทธิภาพ X ของธนาคาร

☞ สำหรับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ปัจจัยภายในที่จะส่งผลให้ควมมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารเพิ่มขึ้นนั้น ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องของการจัดหาอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงาน และการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และในส่วนของสิ่งที่ต้องให้ความระมัดระวังนั้น ได้แก่ การลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่ ถ้าธนาคารมีสินทรัพย์เหล่านี้เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ควมมีประสิทธิภาพ X ลดลง

☞ ในส่วนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรในเรื่องของเงินกองทุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ควมมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากว่าถ้าธนาคารมีเงินกองทุนเมื่อเทียบกับสินทรัพย์รวมในสัดส่วนที่สูงขึ้น ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เจ้าของกิจการมีความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นแรงกดดันให้พนักงานต้องตั้งใจในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นธนาคารควรให้ความสนใจในเรื่องของการบริหารสัดส่วนของเงินกองทุน

เป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะทำให้ความมีประสิทธิภาพ X ของเพิ่มขึ้นแล้วยังช่วยเสริมสร้างให้เกิดความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจของธนาคารอีกด้วย

ดังนั้นหากจะกล่าวโดยสรุปในลักษณะของภาพรวมของทั้งระบบธนาคารพาณิชย์ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยจูงใจภายในองค์กรในเรื่องของการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ผลตอบแทนที่พนักงานควรจะได้รับจากการทำงาน รวมไปถึงการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรจะต้องให้ความสนใจกับปัจจัยดังกล่าวมาเป็นพิเศษ เพื่อที่จะได้ใช้ปัจจัยเหล่านี้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ให้พวกเขามีกำลังใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ก็ควรให้ความสำคัญระมัดระวังในเรื่องของการลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่ให้มีสัดส่วนที่สูงเกินไป เพราะจะทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารลดลง

6.2.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายของภาครัฐ

หากพิจารณาในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันนั้นจะเห็นได้ว่ากำลังก้าวไปสู่ตลาดการเงินเสรี ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันของสถาบันการเงินต่างๆ เพิ่มสูงขึ้น การที่ธนาคารจะสามารถดำรงอยู่ในสภาวะของการแข่งขันได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของภาครัฐ ซึ่งมีข้อเสนอต่อไปนี้

1. จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบุคคลในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จะมีประสิทธิภาพและมั่นคงมากน้อยแค่ไหนส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือธนาคารพาณิชย์ที่ดีจะต้องมีผู้บริหารที่ซื่อสัตย์สุจริต และทำงานในธนาคารเป็นอาชีพ มิได้ใช้การบริหารงานในธนาคารเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อย่างอื่น ด้วยเหตุนี้ภาครัฐควรที่จะให้ความสำคัญต่อเรื่องดังกล่าวนี้ โดยจะต้องมีการคัดเลือกและควบคุมบุคคลที่จะมาเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์อย่างจริงจัง โดยจะต้องมีการกำหนดคุณสมบัติ และมีการกลั่นกรองการแต่งตั้ง

อย่างรอบคอบเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีผู้บริหารที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลให้การควบคุมธนาคารพาณิชย์ทำได้ง่ายและสามารถตอบสนองผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมได้ดีขึ้น

2. การปรับปรุงในเรื่องของการกำกับและตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ให้มีความเข้มงวด ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงกดดันให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากขึ้น และเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการบริหารงานภายในที่ล้มเหลว นอกจากนี้ภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้เกิด Good Governance ขึ้นในภาคเอกชน นั่นคือ การบริหารหรือการจัดการองค์การธุรกิจด้วยจิตสำนึกกับผิดชอบ (Conscience) และการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างระบบคุณธรรมและความโปร่งใสให้เกิดตามมา โดยองค์ประกอบสำคัญของการสร้าง Good Governance นี้ก็คือ ต้องมีกรอบการทำงานที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (Transparency) มีความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (Accountability) การมีส่วนร่วมของเพื่อนร่วมงาน (Participation) และความสามารถที่จะทำนายผลได้ (Predictability) ซึ่งตัวอย่างของการสร้าง Good Governance นั้นก็เช่น การจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบการดำเนินงาน (Audit Committee) การควบคุมดูแลภายในองค์กร เป็นต้น ซึ่งหลักการของ Good Governance นี้ ถ้าภาครัฐสามารถผลักดันให้ภาคเอกชนเห็นถึงความสำคัญในการปฏิรูป ก็จะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวขององค์กรธุรกิจ และลดภาระของรัฐบาลในการอุ้มชูภาคเอกชน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหา Moral Hazard ด้วยนั่นเอง

6.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อในอนาคต

สำหรับผู้สนใจจะศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์ อาจจะทำโดยการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้มาจากการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในระดับต่างๆ ที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง เพื่อช่วยให้ทราบถึงทัศนคติและความรู้สึกที่มีต่อองค์การอย่างได้ชัดเจน อันจะส่งผลให้การศึกษาความมีประสิทธิภาพ X ของธนาคารพาณิชย์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น