

## บทคัดย่อ

**T 160045**

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทฤษฎีและแนวคิด บาลานซ์ สคอร์การ์ด ในการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานและประยุกต์ใช้เทคนิคบาลานซ์ สคอร์การ์ด ในการวัดประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์บางสาขาในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน

ขอบเขตการศึกษารั้วครั้งนี้ศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตธุรกิจสาขา ท่าแพ ซึ่งดูแลสาขาในจังหวัด เชียงใหม่และลำพูน รวม 14 สาขา การศึกษาใช้เครื่องมือ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ในการวิเคราะห์ โดยศึกษาถึงกลยุทธ์ที่จะบรรลุเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ภายใน และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการศึกษาด้านการเงินของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูนพบว่า อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรสุทธิ อัตราการลดลงของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานที่กำหนด

## T 160045

ผลการศึกษาด้านลูกค้าพบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ลูกค้าที่ใช้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนสูงที่สุดและจะมาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน โดยมาใช้บริการที่ธนาคาร 1-4 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาที่ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังในการใช้บริการธนาคารโดยเฉลี่ย 1-10 นาทีต่อครั้ง ในขณะที่ระยะเวลาที่ลูกค้าส่วนใหญ่รอคอยในคิวจริงประมาณ 1-10 นาทีเช่นกัน การใช้บริการธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง 5 อันดับแรก ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บริการบัตร ATM บริการอินเทอร์เน็ต บริการบัตรเครดิต และชำระค่าสินค้าและบริการ ตามลำดับ สำหรับการวัดทัศนคติพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร และด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ในระดับพอใจมาก ส่วนด้านบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับผลการศึกษาด้านกระบวนการภายในพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 19,999 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานระหว่าง 6-10 ปี ระดับชั้นพนักงานระดับช่วยบริหาร ให้เหตุผลในการเลือกทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์เพราะเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง โดยมีทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารในระดับพึงพอใจปานกลาง และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ส่วนผลการศึกษาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในปีพ.ศ. 2545 และได้นำความรู้ที่ฝึกอบรมมาใช้ในงาน ระดับทัศนคติของพนักงานต่อการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยเห็นว่าวิทยากรมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่สถานที่ฝึกอบรมมีความเหมาะสม เช่นเดียวกับด้านการประเมินผลมีทัศนคติพอใจปานกลางโดยพนักงานมีตัววัดผลในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจมากต่องานที่ได้รับมอบหมายเพราะตรงกับความสามารถ นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าจะไม่ทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์จนเกษียณอายุ เนื่องจากต้องการประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ

## ABSTRACT

**TE 160045**

This study applied the theory and concept of Balance Scorecard to assess the operational efficiency of selected branch offices of Siam Commercial Bank PCL. particularly those 14 units located in Chiang Mai and Lamphun provinces operating under the supervision of Tha Phae branch.

The study focused on four strategies for the achievement of corporate goals which include finance, customers relation, internal process, and personnel development.

The study found that financial aspect indicated the acceptable performance of all measures including the growth rate of earning from interest and net dividend, earning from non-interest source, gross profit ratio, net profit ratio, the rate of decrease in interest and non-interest related expenditures.

Regarding customer relations the study revealed that the majority were female, within 20-29 age group, with bachelor degree, and employed in private business. Over 10 years long customers also constituted the majority. They used the bank services 1-4 times per month, with no specified time of visit. The expected time to complete a banking transaction was 1-10 minutes while the actual time for waiting was about the same. The most frequently used banking services were saving account, ATM transactions, money transfer, credit card and making payments, accordingly. Customers expressed high satisfaction with service quality and facility/equipment of the banks, and felt moderately satisfied with the bank's service and product lines.

The study on internal process showed that most bank staff members were female, about 30-39 years old, married, with income 10,000-19,999 baht per month. The majority hold bachelor degree having 6-10 years' work experience, and now working at assistant executive level. Their reason for working with this bank was the organization's security. They were moderately satisfied with the bank's new product development attempt while highly satisfied with their working conditions.

For personnel development most staff members got training course in 2002 and later applied the knowledge in practice. They agreed that the trainers as well as the training location were quite suitable. They were also very satisfied with the assigned responsibilities as being compatible with their capability. However most of them expressed the intention not to work with the bank until retirement age. Most of them desire to become business owner/operator themselves.